

# *CULTURA DE CALIDAD EN EL TERCER SECTOR IBEROAMERICANO ESPECIALIZADO EN DROGAS Y ADICCIONES*



*ESTÁNDARES, EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE IMPACTO*

**Financiado por:**



# AGRADECIMIENTOS

Agradecemos muy especialmente a la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional Sobre Drogas por financiar este proyecto.

Agradecemos el trabajo de todas las voluntarias de la RIOD que han contribuido de una forma u otra al proceso y al contenido de este documento así como a Carlos Molina Sánchez, consultor externo, por su trabajo de dinamización en lo relativo a Estándares de Calidad y a la Open Value Foundation, por lo respectivo en evaluación y medición de impacto.



# ÍNDICE

<b>1</b>	Introducción	4
<b>2</b>	Proceso de trabajo	8
<b>3</b>	Herramientas resultantes	13
	3.1 Cuadro de mando sobre estándares de calidad	13
	3.2 Teoría del cambio RIOD y cuadro de medición de impacto	43
<b>4</b>	Observaciones al completar las herramientas	47
<b>5</b>	Conclusiones y recomendaciones	50

# 1. INTRODUCCIÓN

Este documento es el resultado del proyecto “Programa para la mejora del diseño de las intervenciones de las organizaciones RIOD a través de la revisión y el análisis de las evidencias empíricas, construcción de indicadores de evaluación y medición de impacto” financiado por la Delegación del Gobierno de España para el Plan Nacional Sobre Drogas.

Desde la Red Iberoamericana de ONG que trabajan en Drogas y Adicciones (RIOD) detectamos la creciente necesidad, para dar respuesta al poliédrico y cambiante fenómeno de las drogas, de que nuestras intervenciones estén basadas en estándares probados de calidad y en sólidas evidencias empíricas. Una respuesta que conlleva mejorar las acciones que desarrollamos, pero también la vida de las personas y de las comunidades con las que trabajamos. Para ello, cobran una especial centralidad los ya mencionados estándares de calidad, y, también, la evaluación y medición de impacto de los programas, iniciativas y acciones de las entidades que trabajamos sobre el terreno.

Este proyecto no pretende elaborar un nuevo decálogo de condiciones o requisitos que cumplir ni de indicadores que utilizar para valorar el impacto de nuestras acciones, ya que son muchos los organismos y agencias internacionales que han desarrollado un extenso, valioso y colaborativo trabajo en la materia: [OMS](#), [UNODC](#), [CICAD-OEA](#), [OPS](#), [COPOLAD](#), entre otros. Especial referencia para el desarrollo de este proyecto ha sido el documento del EMCDDA (2021) – [“Implementing quality standards for drug services and systems: A six-step guide to support quality assurance”](#), que establece un flujo circular que aborda cuál es la realidad, los objetivos a cubrir, cuáles son los estándares y cómo los podemos verificar, cómo los podemos evaluar, publicar y publicar los resultados, para finalmente, continuar reevaluando.

Sin vocación de duplicidad del trabajo realizado, este documento pretende contribuir a los continuos esfuerzos del tercer sector especializado en drogas y adicciones por mejorar los servicios que





prestamos, generando a partir de la experiencia del trabajo sobre el terreno, herramientas que nos permitan - a nuestra red y a otras entidades - profundizar en el desarrollo de una cultura de calidad y también en la evaluación y medición de impacto.

Así, el objetivo general del proyecto ha sido el de fortalecer las capacidades de las entidades socias de RIOD a la hora de formular proyectos con sólidas bases teóricas y empíricas, así como en la medición de impacto para contribuir a los esfuerzos internacionales de establecimiento de estándares de calidad y para la mejora de las intervenciones en materia de drogas y adicciones; para lo cual los objetivos específicos han supuesto revisar documentación sobre estándares de calidad, evaluación e impacto; dotarnos de un conjunto de herramientas que nos permitan mejorar el diseño de proyectos con bases teóricas y empíricas, incluyendo estándares de calidad en la intervención y en la construcción de indicadores de medición de impacto; realizar un ejercicio práctico para evaluar dichas herramientas y adecuarlas; y, por último, contribuir al desarrollo de conocimiento en la materia con la elaboración de un documento de conclusiones.

El proceso ha supuesto, además, dar continuidad a los esfuerzos que nuestra red ha hecho en la materia. Tenemos un compromiso profundo con la calidad y eficacia de los servicios proporcionados por las entidades que configuramos la Red. Reconociendo



que las adicciones y el fenómeno de la droga son asuntos complejos que requieren respuestas igualmente complejas y multifacéticas, la RIOD ha desarrollado una serie de documentos y procesos orientados a contribuir a la mejora en la calidad de nuestras intervenciones. En concreto, ya en el año 2000, publicamos el documento *Criterios mínimos de calidad en los programas de prevención y tratamiento. Un reto de las ONG que conforman la RIOD*. También, desde hace una década venimos apostando por la generación de espacios de intercambio de experiencias exitosas, mediante el desarrollo de las ediciones de Identificación de proyectos orientados a buenas prácticas, lo que nos ha permitido evaluar más de 180 experiencias. Además de habernos dado a conocer iniciativas muy interesantes, otras formas de hacer y de trabajar en realidades distintas; también ha supuesto una fuente de inspiración y mejora en nuestro trabajo.

Respecto al desarrollo del proceso, se ha seguido una metodología habitual en nuestro modo de trabajo. La RIOD trabaja de forma colaborativa en el seno de grupos de trabajo. Algunos de estos grupos están establecidos a largo plazo y centrados en temáticas clave para la red (contamos con 10 comisiones temáticas); otros, como en este caso, son establecidos *ad hoc* para la realización de procesos concretos.

Así, se estableció una comisión de trabajo con personas expertas para trabajar en los procesos de estándares de calidad y evaluación y medición de impacto integrada por voluntarias de las siguientes entidades: Asociación Bienestar y Desarrollo; Corporación Caminos; Corporación Surgir, Cruz Blanca Panameña. CURE, Fundación Atenea, Fundación Aylén y Fundación Convivir. Este grupo de trabajo ha mantenido una serie de reuniones para dar forma al proyecto y lo ha supervisado en su conjunto. Además, se ha contado con el apoyo externo del consultor Carlos Molina Sánchez, que ha dinamizado el apartado relativo a los estándares de calidad y de la Open Value Foundation (OPV), que han trabajado sobre la evaluación y la medición de impacto.

El proyecto comenzó con una revisión de la bibliografía existente en materia de estándares de calidad, evaluación y medición de impacto en aquellos proyectos vinculados a las drogas y adicciones. Siguiendo con la lógica de trabajo en grupo, se desarrollaron



talleres: uno con el grupo de expertos y expertas reducido y otro, durante la semana del XXV Seminario Iberoamericano sobre Drogas y Cooperación, con todas las socias de la red. Durante estos encuentros se desarrollaron las herramientas que servirán para que las socias RIOD y otras entidades puedan usar en la medición de sus actividades, programas y proyectos: un cuadro de mandos con indicadores relativo a los estándares; una Teoría del Cambio RIOD y una herramienta de medición del impacto adaptable a la acción de cada tipo de entidad.

Tras este proceso, se han realizado una serie de ejercicios prácticos por parte de las entidades voluntarias del grupo de trabajo, y sus observaciones al respecto se pueden consultar en la última sección de este documento.



# 2. PROCESO DE TRABAJO

Cultura de calidad en el tercer sector iberoamericano  
especializado en drogas y adicciones - Proceso de trabajo

## PRIMERA SESIÓN DE TRABAJO

La primera sesión de trabajo, realizada en el mes de abril de 2023, contó con la dinamización de Carlos Molina Sánchez, consultor externo quien ha estado dinamizando la parte del proyecto relativa a los estándares de calidad y también con la participación de OFV, expertos en medición de impacto. El taller se orientó a buscar un consenso para acordar en qué temáticas se pretendía orientar el segundo taller y comenzar así a pensar en incorporar estándares de calidad al diseño de los programas.



The screenshot shows a Zoom meeting interface with several participants in the top bar. The main content is a slide with the RiOD logo (a globe with 'RiOD' text) and the title 'Organismos'. The slide contains a list of bullet points:

- Los estándares de calidad en el ámbito de las drogodependencias pueden variar según el país y la organización que los desarrolle.
- A nivel internacional, organizaciones como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la UE (EMCDDA) la ONU (UNODC)
- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) ofrecen directrices y recomendaciones para el tratamiento y la atención de las drogodependencias.
- Además, algunos países tienen sus propios estándares y sistemas de acreditación para los programas y servicios de drogodependencia.
- En España el PNSD tiene algo sobre estándares de calidad
- ¿Conocemos si nuestro país tiene estándares de calidad en adicciones?

Below the slide, there is a teal banner with the text: **PRIMERA SESIÓN DE TRABAJO (ABRIL DE 2023)**

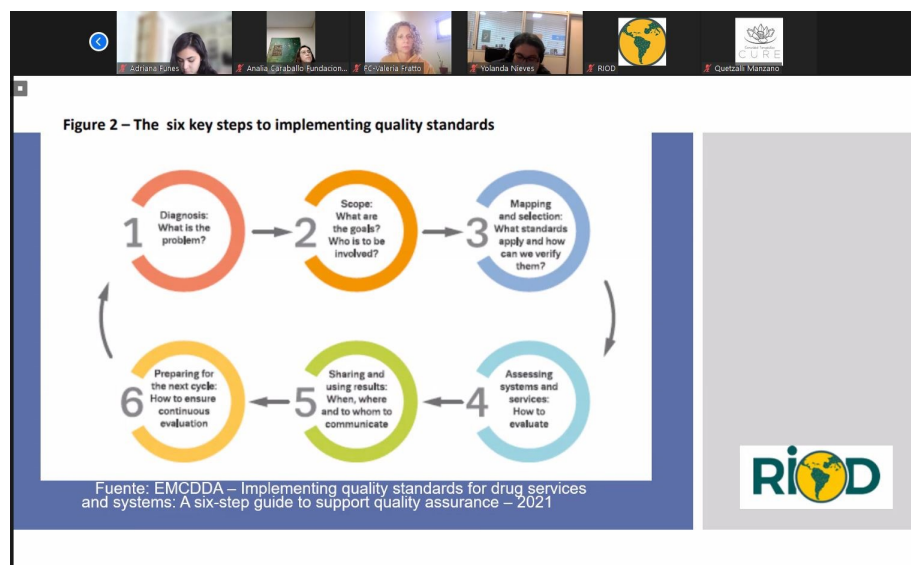
Se subrayó la importancia de establecer una definición compartida de los estándares de calidad. Para ello, se definieron como “criterios establecidos por organizaciones, instituciones o gobiernos con el fin de garantizar que productos, servicios y procesos cumplan con ciertos niveles de calidad, seguridad, eficiencia y confiabilidad. Estos estándares pueden ser obligatorios o voluntarios, dependiendo de la industria, el país y la naturaleza de las regulaciones”.

Siendo esta la definición general, en el ámbito de las adicciones, los estándares de calidad refieren a “un conjunto de criterios y di-





rectrices desarrolladas por organizaciones, instituciones y gobiernos para garantizar la efectividad, seguridad y calidad de los servicios de prevención, tratamiento, rehabilitación y reducción de daños relacionados con el uso de drogas. Estos estándares tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por la drogodependencia y sus familias, así como proteger y promover la salud pública”, por lo que no es de extrañar que se encuentre relación entre esta definición y los ámbitos de actuación en los que se mueve RIOD (reducción de daños, prevención, tratamiento, etc).



### PRIMERA SESIÓN DE TRABAJO (ABRIL DE 2023)

Siendo el objetivo principal establecer unos estándares comunes, encontramos otros objetivos específicos, de los que se quisieron destacar dos:

1. Identificar y analizar los estándares de calidad relevantes para las organizaciones que conforman RIOD.
2. Fomentar una cultura de calidad y mejora continua en el equipo de desarrollo y diseño de programas.

Durante el taller también se refirieron a las razones que justifican el establecimiento de estándares de calidad, siendo los más destacados: (1) proteger a las personas usuarias, ya que los estándares garantizan que los productos y servicios que se ofrecen sean seguros y confiables; (2) facilitar el intercambio internacional de



productos y servicios, que pueden ser fácilmente comparables y aceptados entre diferentes países; (3) mejorar la eficiencia de las acciones, al contribuir a la estandarización de procesos y la minimización de errores; (4) fomentar la innovación al permitir, una vez se cumplen unos requisitos mínimos, desarrollar ideas novedosas y (4) proteger el medio ambiente, gracias a aquellos estándares relacionados con la sostenibilidad, como por ejemplo una política de 0 papel.

Luego, se desarrolló una conversación entre los y las voluntarias participantes del grupo de trabajo. Entre algunos de los temas tratados, destaca que, atendiendo a la complejidad de la Red, es preferible establecer un marco de mínimos de calidad que las entidades socias puedan ir integrando de forma paulatina en su quehacer diario a la hora de establecer y planificar proyectos y nuevas actuaciones de cara al futuro. Contar con procesos estandarizados contribuirá a aliviar la carga de trabajo diaria, permitiendo optimizar los procesos y los recursos. En cuanto a los problemas habituales que las entidades suelen encontrar, se centran en la falta de tiempo, aunque se amplía: no sólo se delimita a una falta de tiempo, también de Recursos Humanos.

Precisamente por esta causa, el proceso de estandarización es tan importante, dado que reducir los tiempos de estas gestiones permite a las entidades ser más eficientes y contar con mayor tiempo disponible para orientarse a su público objetivo: las personas usuarias que necesitan de sus servicios.

1Como conclusiones de este primer encuentro, se acuerda establecer un conjunto de estándares mínimos de calidad que sean de utilidad para las entidades que conforman RIOD, así como alinear los esfuerzos del proceso con lo establecido en COPOLAD, en cuyo grupo de discusión sobre estándares de calidad participaron varias de las personas integrantes de este otro proceso.

2Al contar ya con mucha literatura relativa a estándares en materia de intervención, se acordó orientar este proceso más hacia indicadores de calidad organizacional. Por su parte, en base a lo conversado, OVF comenzó a trabajar en la herramienta para la medición de impacto.



## SEGUNDA SESIÓN DE TRABAJO

El segundo taller, celebrado en mayo de 2023 en Madrid - con ocasión del XXV Seminario Iberoamericano sobre Drogas y Cooperación -, contó con la presencia de 28 de las 31 socias de la red. El taller se orientó a la presentación de la Teoría del Cambio y la herramienta de medición que la OVF preparó para la red tras la revisión bibliográfica y también a continuar trabajando en grupos la parte relativa a los estándares de calidad.

La sesión dio comienzo de la mano de OVF, quienes expusieron que el objetivo es fomentar la cultura de medición entre las entidades que conforman la Red y fortalecer las capacidades internas a la hora de medir el impacto social de los proyectos que ejecutan. Para ello, OVF ha generado dos herramientas, la Teoría del Cambio RIOD y la Matriz de Indicadores de Impacto - que presentaron a las socias de la red.



**SEGUNDA SESIÓN DE TRABAJO**

En su presentación, señalaron algunos elementos esenciales a considerar a la hora de referirnos a la medición de impacto, siendo el primero de estos, establecer una definición común. Definimos la medición del impacto como el proceso de seguimiento y evaluación de los cambios positivos o negativos, intencionados o no, que experimentan las personas o el planeta, como resultado de la actividad de una organización.

En cuanto a la gestión del impacto, consiste en comprender la cadena de sistemas, procesos, culturas y capacidades relacionados con la medición, mejorando nuestra comprensión del impacto. Pero ¿por qué es relevante medir el impacto? Contribuye a la consecución de los objetivos de impacto de una entidad, lo que se encuentra a su vez orientado a conseguir un cambio real positivo entre las personas beneficiarias, y a incrementar la credibilidad de la entidad.





Contar con un buen sistema de medición e impacto proporciona beneficios que se orientan hacia el interior y hacia el exterior de las organizaciones.

Hacia el interior, alinea los objetivos de los programas con la esencia de entidad, incrementa el orgullo de pertenencia de quienes componen las organizaciones, lo cual ayuda a atraer y retener talento, permite diversificar el trabajo y los esfuerzos (recursos), mejorar la identificación y la gestión de los riesgos, por lo que se optimiza la toma de decisiones, etc.

Hacia el exterior, mejora la legitimidad a la entidad, dado que mejora la transparencia y la integridad en los mercados sociales, la relación con los grupos de interés, la reputación y la imagen de la entidad, permite diversificar fuentes y obtener mejor acceso a la financiación, además de identificar áreas de mejora.

Luego, el taller continuó organizando grupos de discusión en torno a los ejes que se establecieron como prioritarios en materia de estándares de calidad, siendo estos:

1. Normativas y regulaciones
2. Infraestructura y recursos
3. Personal y condiciones laborales
4. Políticas y procedimientos
5. Servicios y programas
6. Evaluación y monitoreo
7. Colaboración y coordinación
8. Comunicación y difusión
9. Participación y empoderamiento
10. Ética y derechos humanos

Tras el trabajo en grupos de discusión, se cerró la segunda sesión poniendo en común las conclusiones alcanzadas, generando una serie de principios a considerar para el desarrollo de las herramientas de medición de impacto y de estándares de calidad que se presentarán a continuación.



**SEGUNDA SESIÓN DE TRABAJO**

# 3. HERRAMIENTAS RESULTANTES

## 3.1 CUADRO DE MANDO SOBRE ESTÁNDARES DE CALIDAD

El proceso de establecimiento y reflexión sobre los estándares de calidad en la RIOD tiene como objetivos:

- Trabajar los estándares de calidad centrándose en las organizaciones de la RIOD.
- Generar una cultura de la calidad en las organizaciones de la RIOD. Establecer una forma de pensar en las personas y en las organizaciones miembro de la RIOD la calidad como un principio rector de todas las acciones.
- Establecer normativas claras. Definir claramente los estándares de calidad que todas las organizaciones miembros de la RIOD pueden cumplir para garantizar un nivel consistente de servicio a todos los beneficiarios.
- Mejorar la eficacia y eficiencia. Evaluar y mejorar la eficacia y eficiencia de los programas y servicios proporcionados por la RIOD y sus organizaciones miembros, asegurándose de que se están utilizando los recursos de la manera más efectiva.
- Garantizar la consistencia. Asegurar la consistencia en la prestación de servicios entre todas las organizaciones miembros de la RIOD, independientemente de su ubicación geográfica o del tipo de servicios que proporcionen.
- Promover la responsabilidad y la transparencia. Crear un ambiente de responsabilidad y transparencia, donde todas las organizaciones miembros de la RIOD se comprometen a cumplir con los estándares de calidad y a ser responsables ante los beneficiarios y otras partes interesadas.
- Fomentar la innovación y el aprendizaje continuo. Estimular la innovación y el aprendizaje continuo, alentando a las organiza-



ciones miembros de la RIOD a buscar constantemente maneras de mejorar sus servicios y programas y de adoptar nuevas y mejores prácticas.

- Asegurar el cumplimiento de las normas. Ayudar a las organizaciones miembros de la RIOD a cumplir con las normas y regulaciones aplicables en los diferentes países y regiones en los que operan.
- Incrementar la satisfacción de las personas beneficiarias. Aumentar la satisfacción del beneficiario al garantizar que los servicios y programas proporcionados por la RIOD y sus organizaciones miembros son de alta calidad y cumplen con sus necesidades y expectativas.

En consecuencia, este documento es una guía para el uso de los estándares de calidad recogidos a lo largo del proceso de trabajo. Lo que hay que saber principalmente es que el cuadro de mando está organizado de forma que en la primera columna están los diez ámbitos establecidos como prioritarios y mencionados anteriormente (normativas, infraestructuras y recursos, personal y recursos humanos, políticas y procedimientos, etc...).

En la segunda columna, se encuentran los indicadores, así como en la tercera y en la cuarta está el tipo de medición. Así, las organizaciones, cuando quieran establecer estándares de calidad deben acudir al cuadro de mando para elegir aquellos indicadores que les puedan ser más útiles para los fines y los objetivos que se han establecido previamente para cada proceso.

A continuación, se desarrolla una explicación por ámbitos del cuadro de mandos, que puede descargarse [aquí](#).

## NORMATIVAS Y REGULACIONES

La entidad debe cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas locales, nacionales e internacionales aplicables a su área de trabajo.



El cuadro de indicadores presentado es una herramienta valiosa para el seguimiento y la evaluación de distintos aspectos de las normativas y regulaciones que una entidad debe cumplir. Su uso es bastante sencillo y directo. A continuación, una guía de cómo hacerlo:

- **Ámbito:** este es el área general que se está evaluando. En este caso, se está evaluando el cumplimiento de normativas y regulaciones.
- **Indicadores desarrollados:** son los aspectos específicos que se están evaluando en cada ámbito. Por ejemplo, si la entidad está habilitada o actualizada ante entes gubernamentales, si tiene los perfiles profesionales adecuados, si resguarda los datos personales, etc.
- **Sí/No:** Este es el resultado de la evaluación para cada indicador. Simplemente se debe marcar "sí" si la entidad cumple con el indicador, o "no" si no lo cumple.
- **Medición:** aquí se debe indicar la medición específica que se utiliza para cada indicador, si aplica. Por ejemplo, para el indicador "Formación en cumplimiento legal", se podría indicar el número de formaciones por año. Para el indicador "Auditorías de cumplimiento legal", se podría indicar el número de auditorías realizadas por año.

El uso de este cuadro de indicadores permite a las entidades tener una visión clara y organizada de su cumplimiento de las normativas y regulaciones, y ayuda a identificar áreas que necesitan mejora. Recuerda que los resultados deben ser revisados y actualizados periódicamente para reflejar cualquier cambio o progreso.



Ámbito	Indicadores desarrollados/explicado	si/no	Medición
1. Normativas y regulaciones	Estar habilitada/actualizada ante entes gubernamentales	si/no	
	Garantía de los perfiles profesionales y competencias que trabajan en la entidad	si/no	
	Resguardar los datos personales, asegurando la confidencialidad	si/no	
	Conocer y cumplir con las leyes y normativas vinculadas a nuestra actividad y las realidades de cada país	si/no	
	Registro de la entidad: La entidad está debidamente registrada y reconocida por la autoridad correspondiente	si/no	
	Licencias y permisos: La entidad tiene todas las licencias y permisos requeridos para operar	si/no	
	Políticas de cumplimiento legal: La entidad ha establecido políticas internas para garantizar el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables	si/no	
	Formación en cumplimiento legal: La entidad proporciona formación regular a su personal sobre el cumplimiento de las leyes y regulaciones		Nº Formaciones/año
	Auditorías de cumplimiento legal: La entidad realiza auditorías internas y/o externas para verificar su cumplimiento con las leyes y regulaciones		Nº Auditorías/año
	Incumplimientos legales: La entidad registra y gestiona de manera adecuada cualquier incumplimiento legal que se produzca		Nº incumplimientos/año
	Resolución de incumplimientos legales: La entidad resuelve de manera adecuada cualquier incumplimiento legal en un plazo razonable		Nº de días que se tarda en resolver el incumplimiento legal
	Actualización de leyes y regulaciones: La entidad mantiene un seguimiento y actualización de las leyes y regulaciones que le afectan		Nº Actualizaciones/año
	Cumplimiento de las leyes y regulaciones, desglosado por sexo: Este indicador puede rastrear el cumplimiento de la entidad con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables sobre igualdad. Esto puede implicar el seguimiento de las acciones de la entidad para garantizar la igualdad de género y prevenir la discriminación, así como su respuesta a cualquier incidente o denuncia relacionada a la discriminación por razón de sexo/género		Número/tipo de acciones implementadas para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones en relación al género, y respuesta a incidentes o denuncias, medido a través de revisiones de políticas y procedimientos, y registros de incidentes.
	Conciencia y formación sobre las leyes y regulaciones de género entre el personal: Este indicador puede medir el nivel de conciencia y formación sobre las leyes y regulaciones de género entre el personal de la entidad. Esto puede implicar la evaluación de la frecuencia y la efectividad de la formación y la información proporcionada al personal sobre estos temas.		Porcentaje del personal que tiene conocimiento de las leyes y regulaciones de género, y que ha recibido formación sobre esto. Medido a través de encuestas al personal y revisiones de los programas de formación.



## INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS

La entidad debe contar con instalaciones y recursos adecuados para brindar servicios de calidad, incluyendo espacios limpios y seguros, personal capacitado y suficiente, y equipos y suministros necesarios.

Este cuadro de indicadores proporcionado se utiliza para evaluar la infraestructura y los recursos de una entidad. Sigue una estructura similar al cuadro anterior. Aquí unos apuntes sobre cómo usarlo:

- **Ámbito:** esta es el área general que se está evaluando. En este caso, se está evaluando la infraestructura y los recursos de la entidad.
- **Indicadores desarrollados/explicados:** estos son los aspectos específicos que se están evaluando en cada ámbito. Por ejemplo, si los espacios físicos son adecuados, si se cumplen las normativas.
- **Sí/No:** este es el resultado de la evaluación para cada indicador. Simplemente se debe marcar "sí" si la entidad cumple con el indicador, o "no" si no lo cumple.
- **Medición:** aquí se debe indicar la medición específica que se utiliza para cada indicador, si aplica. Por ejemplo, para el indicador "Personal que cumple con las competencias necesarias para el desempeño laboral", se podría indicar el número de profesionales que cuentan con las competencias. Para el indicador "Recursos financieros adecuados", se podrían indicar cosas como el presupuesto anual disponible o el porcentaje del presupuesto que depende de fondos públicos coyunturales.

El uso de este cuadro de indicadores permite a las entidades tener una visión clara y organizada de su infraestructura y recursos, y ayuda a identificar áreas que necesitan mejora. Al igual que el cuadro de normativas y regulaciones, los resultados deben ser revisados y actualizados periódicamente para reflejar cualquier cambio o progreso.



# INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS (I)

Ámbito	Indicadores desarrollados/explicado	si/no	Medición
2. Infraestructura y recursos	Espacios físicos adecuadas (higiénicos, luminosos, amplios, cómodos, etc.)	si/no	
	Espacios que cumplan normativas de seguridad	si/no	
	Personal que cumple con las competencias necesarias para el desempeño laboral	si/no	Nº de profesionales que cuentan con las competencias
	Personal alineado con los valores y misión de la organización	si/no	Nº de profesionales alineados
	Personal que muestra permanencia y compromiso	si/no	Nº de profesionales comprometidas
	Ratios de personal suficientes para la atención	si/no	
	Insumos materiales necesarios para el desarrollo de la actividad	si/no	
	Instalaciones adecuadas: La organización debe contar con instalaciones físicas que cumplan con los requisitos de seguridad, comodidad y funcionalidad. Esto implica tener espacios de trabajo adecuados, salas de reuniones, áreas de almacenamiento, entre otros, que cumplan con los estándares necesarios para el desarrollo de las actividades de la organización.	si/no	Número de instalaciones que cumplen con los estándares de seguridad, comodidad y funcionalidad
		si/no	Porcentaje de espacios de trabajo y salas de reuniones que cumplen con los estándares de calidad y seguridad
	Equipamiento y tecnología: La organización debe contar con el equipamiento y la tecnología necesarios para realizar eficientemente sus actividades. Esto puede incluir computadoras, software, herramientas de comunicación, equipos de laboratorio, maquinaria, entre otros. Los estándares deben asegurar que estos recursos estén actualizados, en buen estado de funcionamiento y sean adecuados para las necesidades de la organización.		Porcentaje de equipos y tecnología actualizados y en buen estado de funcionamiento
			Número de problemas técnicos o averías reportadas al año
	Recursos financieros adecuados: La organización debe contar con recursos financieros suficientes para llevar a cabo sus operaciones de manera efectiva. Los estándares deben incluir la necesidad de establecer presupuestos adecuados, realizar una gestión financiera responsable y transparente, así como diversificar las fuentes de financiamiento para garantizar la sostenibilidad a largo plazo.		Presupuesto anual disponible (medición monetaria).
		Porcentaje del presupuesto dependiente de fondos públicos coyunturales	

## INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS (II)

Ámbito	Indicadores desarrollados/explicado	si/no	Medición
2. Infraestructura y recursos	Gestión de la cadena de suministro: Los estándares deben incluir la necesidad de establecer procesos eficientes de gestión de la cadena de suministro. Esto implica seleccionar proveedores confiables, establecer criterios de calidad para los productos y servicios adquiridos, asegurar una logística eficiente y establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de los proveedores.		Número de proveedores que cumplen con los criterios de calidad establecidos
			Porcentaje de entregas a tiempo de los proveedores
	Mantenimiento y seguridad de las instalaciones: Los estándares deben asegurar que se realice un mantenimiento regular de las instalaciones para garantizar su buen estado y funcionamiento. Además, se deben establecer medidas de seguridad adecuadas para prevenir accidentes y proteger tanto a los empleados como a los visitantes.		Número de inspecciones de mantenimiento realizadas al año
			Número de incidentes de seguridad registrados al año
	Sistemas de gestión de la calidad: Los estándares deben promover la implementación de sistemas de gestión de la calidad, como la norma ISO 9001, que ayuden a garantizar la mejora continua en la infraestructura y los recursos de la organización. Estos sistemas permiten establecer procesos documentados, realizar seguimiento y evaluación de desempeño, así como identificar oportunidades de mejora.		Número de procesos documentados y evaluados anualmente
			Porcentaje de cumplimiento de las metas de calidad establecidas
	Adecuación de las instalaciones y recursos para las necesidades específicas de mujeres, hombres o personas no binarias: Esto puede implicar, por ejemplo, la disponibilidad de espacios seguros y privados para las mujeres, o la existencia de personal capacitado para abordar cuestiones de violencia de género.		Número/tipo de adaptaciones realizadas en las instalaciones y recursos para satisfacer las necesidades específicas de género, medido a través de una revisión de las políticas y procedimientos y de las instalaciones.
	Satisfacción de las personas de diferentes sexos con las instalaciones y los recursos: Este indicador puede medir el grado de satisfacción de las personas con las instalaciones y los recursos de la entidad.		Porcentaje de personas de diferentes sexos que reportan estar satisfechas con las instalaciones y los recursos, medido a través de encuestas de satisfacción.

## PERSONAL Y CONDICIONES LABORALES

El personal debe estar debidamente capacitado y contar con las competencias necesarias para abordar de manera efectiva el consumo de drogas, incluyendo conocimientos sobre prevención, tratamiento, reducción de daños y aspectos legales.

Este cuadro de indicadores se usa para evaluar el ámbito de personal y condiciones laborales en una organización. Al igual que los cuadros anteriores, incluye distintos aspectos que se evalúan, y para cada uno de ellos se señala si se cumple o no y se proporciona una medida específica si aplica. A continuación, una guía de cómo hacerlo:

- **Ámbito:** este es el área general que se está evaluando. En este caso, se está evaluando el personal y las condiciones laborales de la entidad.
- **Indicadores desarrollados/explicados:** estos son los aspectos específicos que se están evaluando en cada ámbito. Por ejemplo, se podría estar evaluando si se realizan capacitaciones y desarrollo profesional, si se realizan encuestas de satisfacción, si existen planes de formación, etc.
- **Sí/No:** este es el resultado de la evaluación para cada indicador. Simplemente se debe marcar "sí" si la entidad cumple con el indicador, o "no" si no lo cumple.
- **Medición:** aquí se debe indicar la medición específica que se utiliza para cada indicador, si aplica. Por ejemplo, para el indicador "Capacitación y desarrollo profesional", se podría indicar el número de horas de capacitación y desarrollo profesional por empleado al año. Para el indicador "Salarios y beneficios justos", se podrían indicar cosas como el porcentaje de empleados que consideran que su salario y beneficios son justos, medido a través de encuestas de satisfacción.

El uso de este cuadro de indicadores permite a las entidades tener una visión clara y organizada de su personal y las condiciones laborales, y ayuda a identificar áreas que necesitan mejora.





Al igual que los otros cuadros, los resultados deben ser revisados y actualizados periódicamente para reflejar cualquier cambio o progreso.

Además, este cuadro puede servir como un valioso recurso para las partes interesadas (como empleados, socios y donantes) que deseen obtener una visión transparente de las prácticas laborales de la entidad. También puede ser un medio efectivo para demostrar el compromiso de la entidad con las prácticas de trabajo éticas y equitativas.

Ámbito	Indicadores desarrollados/ explicado	si/no	Medición	
3. Personal y condiciones laborales	Capacitación y desarrollo profesional: Los estándares deben promover la capacitación y el desarrollo profesional del personal, proporcionando oportunidades de aprendizaje y formación continua. La organización debe establecer programas de capacitación relevantes, brindar acceso a recursos educativos y fomentar el desarrollo de habilidades y conocimientos necesarios para el desempeño eficiente de las funciones laborales.		Número de horas de capacitación y desarrollo profesional por empleado al año	
	Se realiza encuesta de satisfacción periódica al personal de la organización	si/no		
	Existencia de un plan de formación	si/no		
	Indicadores para evaluar el plan de formación			Porcentaje de empleadas cubiertas por el plan
				Nº de empleadas que participan en la formación
				Grado de satisfacción con la formación, medido a través de encuestas de satisfacción
	Selección y contratación de personal: La organización debe establecer estándares para el proceso de selección y contratación de personal, asegurando que se realice de manera justa, transparente y basada en criterios de competencia y experiencia. Esto implica la definición clara de perfiles de puesto, la realización de entrevistas objetivas y la evaluación adecuada de las capacidades y habilidades de los candidatos.			Número de contrataciones que siguen el proceso estandarizado de selección y contratación
			Porcentaje de empleados que reportan que el proceso de selección y contratación fue justo y transparente, medido a través de encuestas de satisfacción	

Ámbito	Indicadores desarrollados/explicado	si/no	Medición
3. Personal y condiciones laborales	Igualdad de oportunidades y no discriminación: Los estándares deben asegurar que se promueva la igualdad de oportunidades y se evite cualquier forma de discriminación en el lugar de trabajo. Esto incluye la igualdad de género, la diversidad cultural, la no discriminación por origen étnico, religión, orientación sexual o discapacidad, entre otros aspectos.		Diversidad demográfica de la fuerza laboral en términos de género, origen étnico, religión, orientación sexual, etc. (medición cuantitativa).
		Tiene plan de igualdad (Si/no)	
	Salarios y beneficios justos: La organización debe establecer estándares para garantizar salarios y beneficios justos para el personal. Esto implica la definición de estructuras salariales adecuadas, la revisión periódica de los salarios para asegurar su competitividad en el mercado laboral y la provisión de beneficios acordes con las normativas y las necesidades del personal.		Porcentaje de empleados que consideran que su salario y beneficios son justos, medido a través de encuestas de satisfacción (medición porcentual).
		Salario adaptado al coste de la vida (Si/No)	
	Salud y seguridad ocupacional: Los estándares deben promover la salud y la seguridad ocupacional en el lugar de trabajo. Esto implica la implementación de políticas y procedimientos para prevenir accidentes y enfermedades laborales, proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, y garantizar el cumplimiento de las normativas aplicables en materia de seguridad y salud ocupacional.		Número de incidentes de seguridad y enfermedades laborales reportados al año
			Porcentaje de empleados que reportan que se sienten seguros en el lugar de trabajo, medido a través de encuestas de satisfacción
	Conciliación entre el trabajo y la vida personal: Los estándares deben promover la conciliación entre el trabajo y la vida personal, reconociendo la importancia de un equilibrio saludable entre ambos. Esto implica establecer políticas y prácticas que faciliten la flexibilidad laboral, el uso de licencias parentales y la promoción del bienestar personal de los empleados.		Número de empleados que hacen uso de políticas de flexibilidad laboral o licencias parentales
			Porcentaje de empleados que reportan un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal, medido a través de encuestas de satisfacción
	Participación y comunicación efectiva: Los estándares deben promover la participación y la comunicación efectiva entre el personal y la organización. Esto implica establecer canales de comunicación abiertos, fomentar la retroalimentación y la colaboración, y promover la participación del personal en la toma de decisiones que afecten sus condiciones laborales.		Número de canales de comunicación disponibles para los empleados
			Porcentaje de empleados que reportan que se sienten informados y escuchados en la organización, medido a través de encuestas de satisfacción
	Capacitación del personal en género y adicciones: Este indicador puede rastrear si el personal de la entidad ha recibido formación en cuestiones de género. Esto puede implicar, por ejemplo, la formación en cómo las experiencias diferenciales de mujeres y hombres pueden afectar al consumo de drogas y al acceso a los servicios.		Número y porcentaje de personal que ha recibido formación en cuestiones de género y adicciones, medido a través de registros de formación.
	Competencia del personal en el tratamiento de mujeres y hombres: Este indicador puede medir el grado en que el personal se siente competente para tratar a las personas, siendo capaces de adaptar el tratamiento a las necesidades específicas de cada persona.		Porcentaje de personal que considera que tiene las competencias necesarias para tratar a personas con perspectiva de género, medido a través de encuestas al personal.

## POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

La entidad debe contar con políticas y procedimientos claros y actualizados que guíen su trabajo, incluyendo protocolos de atención, manejo de información confidencial y procedimientos de derivación a otros servicios.

El cuarto ámbito se enfoca en las "Políticas y procedimientos". Como con los otros cuadros, este incluye indicadores que se evalúan y se proporciona una medición específica si es aplicable. Aquí unos apuntes sobre cómo usarlo:

- **Ámbito:** esta es el área general que se está evaluando. En este caso, se está evaluando las políticas y procedimientos de la entidad.
- **Indicadores desarrollados/explicados:** estos son los aspectos específicos que se están evaluando en cada ámbito. Por ejemplo, se podría estar evaluando si la organización tiene un manual de procedimientos de gestión y terapéutico, si ha definido los roles y funciones del personal, si asegura la confidencialidad y el resguardo de datos de las personas usuarias, etc.
- **Sí/No:** este es el resultado de la evaluación para cada indicador. Simplemente se debe marcar "sí" si la entidad cumple con el indicador, o "no" si no lo cumple.
- **Medición:** aquí se debe indicar la medición específica que se utiliza para cada indicador, si aplica. Por ejemplo, para el indicador "Documentación y control de políticas", se podría indicar el número de políticas documentadas y actualizadas regularmente, o el porcentaje de empleados que reportan tener acceso a las políticas institucionales, medido a través de encuestas de satisfacción.

Al igual que con los otros cuadros, el uso de este cuadro de indicadores permite a las entidades tener una visión clara y organizada de sus políticas y procedimientos, y ayuda a identificar áreas que necesitan mejora. Los resultados deben ser revisados y actualizados periódicamente para reflejar cualquier cambio o progreso.

Este cuadro también puede ser un recurso valioso para las partes interesadas (como empleadas, socias y donantes) que deseen obtener una visión transparente de las políticas y procedimientos de la entidad. Además, puede ser un medio efectivo para demostrar el compromiso de la entidad con la implementación y el seguimiento de políticas y procedimientos eficaces y éticos.



Ámbito	Indicadores desarrollados/explicado	si/no	Medición	
4. Políticas y procedimientos	Contar con un manual de procedimientos de gestión y terapéutico	si/no		
	Definición de roles y funciones del personal	si/no		
	Asegurar a través de protocolos la confidencialidad y resguardo de datos de las personas usuarias	si/no		
	Establecer políticas de calidad claras y medibles	si/no		
	Documentación y control de políticas: La organización debe establecer estándares para la documentación y control de las políticas institucionales. Esto implica la elaboración de políticas claras, accesibles y actualizadas, así como la implementación de un sistema de gestión documental que asegure la correcta distribución, revisión y archivo de las políticas.			Número de políticas documentadas y actualizadas regularmente
				Porcentaje de empleados que reportan tener acceso a las políticas institucionales, medido a través de encuestas de satisfacción
	Gestión de cambios: Los estándares deben incluir procesos para la gestión de cambios en las políticas y procedimientos. Esto implica establecer mecanismos para identificar, evaluar, aprobar e implementar cambios, así como comunicarlos adecuadamente a los empleados y partes interesadas.			Número de cambios propuestos, evaluados y aprobados durante un año
				Porcentaje de empleados que reportan estar informados sobre los cambios en políticas y procedimientos, medido a través de encuestas de satisfacción
	Evaluación y mejora continua: Los estándares deben promover la evaluación y la mejora continua de las políticas y procedimientos. Esto implica establecer procesos de revisión periódica, recopilación de retroalimentación, identificación de oportunidades de mejora y actualización de las políticas y procedimientos en consecuencia.			Número de políticas y procedimientos revisados y actualizados durante un período determinado
				Porcentaje de empleados que reportan que sus sugerencias o feedback han sido tenidos en cuenta en las políticas y procedimientos, medido a través de encuestas de satisfacción
	Comunicación y capacitación: Los estándares deben asegurar que las políticas y procedimientos se comuniquen efectivamente a todos los empleados y partes interesadas relevantes. Además, se deben establecer programas de capacitación y sensibilización para garantizar que el personal entienda y cumpla con las políticas y procedimientos establecidos.			Número de programas de capacitación y sensibilización realizados durante un período determinado
				Porcentaje de empleados que reportan entender y cumplir con las políticas y procedimientos establecidos, medido a través de encuestas de satisfacción
	Auditorías internas y revisiones de cumplimiento: Los estándares deben incluir la realización de auditorías internas y revisiones de cumplimiento para evaluar el grado de adhesión a las políticas y procedimientos. Estas auditorías pueden ayudar a identificar brechas de cumplimiento, desviaciones y áreas de mejora.			Número de auditorías internas y revisiones de cumplimiento realizadas durante un período determinado
				Porcentaje de recomendaciones de auditoría implementadas dentro de los plazos establecidos, medido a través de un seguimiento de las acciones de mejora
	Existencia de políticas y procedimientos sensibles al género: Este indicador puede medir si la entidad tiene políticas y procedimientos que abordan explícitamente las cuestiones de género.	si/no		Número/porcentaje de políticas y procedimientos que abordan explícitamente las cuestiones de género, medido a través de una revisión de las políticas y procedimientos de la entidad.
Incorporación de la perspectiva de género en el manejo de información confidencial: Este indicador puede evaluar si los procedimientos de la entidad para el manejo de información confidencial incorporan la perspectiva de género. Esto puede implicar, por ejemplo, garantizar que se respeten los nombres y pronombres preferidos de las personas trans y no binarias en todos los registros y comunicaciones, y que se proteja la información confidencial relacionada con el género, como el estado de transición o la historia de violencia de género.	si/no			



## SERVICIOS Y PROGRAMAS

Los servicios y programas ofrecidos deben estar basados en evidencia científica y adaptados a las necesidades específicas de la población atendida, incluyendo programas de prevención, tratamiento y reducción de daños.

El quinto ámbito se enfoca en los "Servicios y programas". Al igual que en los otros ámbitos, este proporciona indicadores específicos que se evalúan y se proporciona una medición específica si es aplicable. Una guía de cómo usar este cuadro:

- **Ámbito:** esta es el área general que se está evaluando. En este caso, se está evaluando los servicios y programas de la organización.
- **Indicadores desarrollados/explicados:** estos son los aspectos específicos que se están evaluando en cada ámbito. Por ejemplo, se evaluará si la organización cuenta con un equipo interdisciplinario, competente y profesional, si los programas cuentan con un componente de evaluación ajustado a las actuaciones, etc.
- **Sí/No:** este es el resultado de la evaluación para cada indicador. Se debe marcar "sí" si la entidad cumple con el indicador, o "no" si no lo cumple.
- **Medición:** aquí se debe indicar la medición específica que se utiliza para cada indicador, si aplica. Por ejemplo, para el indicador "Diseño y planificación de servicios", se podría indicar el número de servicios y programas con objetivos, metas, grupos destinatarios, recursos e indicadores de impacto claramente definidos.

El uso de este cuadro de indicadores permite a las organizaciones tener una visión clara y organizada de sus servicios y programas, y ayuda a identificar áreas que necesitan mejora. Los resultados deben ser revisados y actualizados periódicamente para reflejar cualquier cambio o progreso.

Este cuadro también puede ser un recurso valioso para las partes interesadas (como beneficiarios, socios y donantes) que deseen



obtener una visión transparente de los servicios y programas de la organización.

Además, puede ser un medio efectivo para demostrar el compromiso de la organización con la implementación y el seguimiento de servicios y programas eficaces y éticos.

Ámbito	Indicadores desarrollados/ explicado	si/no	Medición	
5. Servicios y programas	Contar con un equipo interdisciplinar, competente y profesional	si/no		
	Los programas cuentan con un componente de evaluación ajustado a las actuaciones	si/no		
	Los resultados de la evaluación son aplicados para mejorar la intervención	si/no		
	Contar con un sistema de evaluación interna	si/no		
	Contar con un sistema de evaluación externa	si/no		
	Diseño y planificación de servicios: La organización debe establecer estándares para el diseño y la planificación de sus servicios y programas. Esto implica definir los objetivos y metas claras de cada servicio, identificar los grupos destinatarios, determinar los recursos necesarios y establecer los indicadores de impacto y resultados esperados.			Número de servicios y programas con objetivos, metas, grupos destinatarios, recursos e indicadores de impacto claramente definidos
				Porcentaje de programas y servicios que se revisan y actualizan regularmente para reflejar las necesidades cambiantes, medido mediante una revisión de los documentos de planificación
	Calidad de la ejecución de los servicios: Los estándares deben asegurar que los servicios y programas se ejecuten de acuerdo con las mejores prácticas y estándares profesionales. Esto implica la implementación de procesos de control de calidad, seguimiento de actividades, evaluación de resultados y retroalimentación de los beneficiarios.			Número de procesos de control de calidad implementados y seguimiento de actividades
			Porcentaje de beneficiarios que reportan satisfacción con los servicios recibidos, medido a través de encuestas de satisfacción	



Ámbito	Indicadores desarrollados/explicado	si/no	Medición
5. Servicios y programas	Evaluación de necesidades: Los estándares deben promover la realización de evaluaciones periódicas de las necesidades de los beneficiarios y las comunidades a las que se dirigen los servicios. Esto implica la recopilación de datos relevantes, el análisis de las necesidades identificadas y la adaptación de los servicios y programas para abordar esas necesidades de manera efectiva.		Número de evaluaciones de necesidades realizadas en un período determinado
			Nº y % de servicios y programas que se adaptan en función de los resultados de las evaluaciones de necesidades, medido mediante una revisión de los documentos de planificación y ejecución
	Accesibilidad de los servicios: Los estándares deben asegurar la accesibilidad de los servicios y programas a los beneficiarios. Esto implica la eliminación de barreras físicas, económicas, culturales y de otro tipo que puedan dificultar el acceso de las personas a los servicios. Además, se deben establecer mecanismos para recibir y atender quejas y sugerencias de los beneficiarios.		Número de acciones realizadas para eliminar barreras a la accesibilidad
			Porcentaje de beneficiarios que reportan que los servicios son accesibles, medido a través de encuestas de satisfacción
	Participación de los beneficiarios: Los estándares deben promover la participación activa de los beneficiarios en la planificación, implementación y evaluación de los servicios y programas. Esto implica la creación de espacios para la participación y el empoderamiento de los beneficiarios, así como la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas.		Número de mecanismos de participación implementados (por ejemplo, reuniones de consulta, foros de discusión, encuestas de opinión)
			Porcentaje de beneficiarios que reportan haber participado en la planificación, implementación y/o evaluación de los servicios, medido a través de encuestas de satisfacción
	Monitoreo y evaluación de la calidad: Los estándares deben incluir la implementación de procesos de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios y programas. Esto implica la recopilación de datos relevantes, el análisis de resultados y el uso de retroalimentación para mejorar continuamente los servicios y programas.		Número de evaluaciones de calidad realizadas en un período determinado
			Porcentaje de servicios y programas que implementan acciones de mejora en base a los resultados de las evaluaciones de calidad, medido mediante una revisión de los documentos de planificación y ejecución
	Innovación y adaptabilidad: Los estándares deben promover la innovación y la adaptabilidad en la provisión de servicios y programas. Esto implica la exploración de nuevas formas de abordar las necesidades de los beneficiarios, la incorporación de enfoques basados en evidencia y la adopción de mejores prácticas emergentes.		Número de innovaciones implementadas en los servicios y programas (por ejemplo, nuevos enfoques, técnicas o tecnologías)
			Porcentaje de servicios y programas que reportan cambios basados en nuevas evidencias o mejores prácticas emergentes, medido a través de una revisión de los documentos de planificación y ejecución
	Intervenciones y tratamientos diseñados desde la perspectiva de género: los tratamientos y las intervenciones se han diseñado teniendo en cuenta las necesidades específicas de hombres, mujeres y persona no binarias.	si/no	
	Uso de la evidencia científica desde la perspectiva de género: Este indicador puede medir si entidad utiliza la evidencia científica desde una perspectiva de género para informar sus servicios y programas. Esto puede implicar la recopilación y el análisis de datos desglosados por género, así como la incorporación de investigaciones y mejores prácticas que aborden las necesidades y experiencias específicas de las personas.		Número y porcentaje de servicios y programas que utilizan evidencia científica desde una perspectiva de género, medido a través de una revisión de los documentos de planificación y ejecución de los programas.



## EVALUACIÓN Y MONITOREO

La entidad debe contar con sistemas de monitoreo y evaluación que permitan medir la efectividad de sus intervenciones y mejorar continuamente la calidad de sus servicios.

Este cuadro de seguimiento de indicadores está diseñado para ayudarte a medir la calidad y la efectividad de los servicios y programas ofrecidos por una entidad que trabaja con personas afectadas por el consumo de drogas. Aquí, unas instrucciones de uso:

- **Definición de los Indicadores:** primero, es importante entender qué es lo que cada indicador está midiendo. Algunos indicadores pueden ser bastante evidentes (como "Registro actividad diaria" o "Planes de trabajo"), mientras que otros pueden necesitar un poco más de explicación.
- **Llenado del cuadro:** para cada indicador, se debe marcar "sí" si la entidad cumple con el indicador o "no" si no lo hace. En algunos casos, se puede incluir un detalle adicional en la columna de medición.
- **Medición:** en la columna de "Medición", debes describir cómo se mide el indicador. Por ejemplo, el indicador de "Igualdad de género en la participación y retroalimentación" puede ser medido a través del porcentaje de personas de diferentes géneros que participan en las evaluaciones de los servicios y en los procesos de retroalimentación.
- **Evaluación y Monitoreo:** Este cuadro debe ser revisado y actualizado regularmente para asegurar que la entidad está cumpliendo con todos los indicadores de calidad y que está tomando medidas para mejorar aquellos indicadores con los que no cumple.
- **Retroalimentación y Mejora:** los resultados de este cuadro pueden ser usados para proporcionar retroalimentación a la entidad y ayudar a identificar áreas en las que se puede mejorar. Es importante recordar que este cuadro es una herramienta para la mejora continua y no una lista de "verificación" que debe ser cumplida al 100% en todo momento.



- Enfoque de género: asegúrate de considerar la perspectiva de género al utilizar este cuadro. Algunos indicadores están específicamente diseñados para medir la equidad de género, pero todos los indicadores deben ser considerados desde una perspectiva de género para asegurar que los servicios y programas de la entidad son inclusivos y equitativos.

Este cuadro debe ser utilizado como una guía y adaptado según las necesidades y circunstancias específicas de cada entidad.

Ámbito	Indicadores desarrollados/explicado	si/no	Medición
6. Evaluación y monitoreo	Registro actividad diaria	si/no	
	Planes de trabajo	si/no	
	Protocolos de intervención	si/no	
	Evaluación de personas beneficiarias	si/no	
	Evaluación del equipo técnico	si/no	
	Evaluación externa	si/no	
	Seguimiento postalta	si/no	
	Indicadores medición calidad de vida	si/no	
	Herramientas pre y post	si/no	
	Consistencia en el tiempo: Los métodos de evaluación y monitoreo deben ser consistentes. Si cambian, puede ser difícil comparar los resultados a lo largo del tiempo.	si/no	
Validación: Los métodos utilizados para la evaluación y el monitoreo deben ser validados, lo que significa que deben haber sido probados y demostrados como efectivos.	si/no		

Ámbito	Indicadores desarrollados/explicado	si/no	Medición
6. Evaluación y monitoreo	<p>Transparencia: Los procesos de evaluación y monitoreo deben ser transparentes. Todas las partes involucradas deben entender cómo se realizan las evaluaciones, cómo se recopilan y analizan los datos y cómo se toman las decisiones.</p>	si/no	Publicación de los informes de evaluación/envío a la plantilla laboral
	<p>Retroalimentación: Debe haber un proceso en el lugar para brindar retroalimentación sobre los resultados de la evaluación y el monitoreo. Esta retroalimentación puede utilizarse para mejorar los procesos y resultados futuros.</p>		Porcentaje de retroalimentaciones recibidas que se traducen en acciones de mejora, medido mediante una revisión de los cambios implementados a partir de la retroalimentación
	<p>Revisión y Mejora Continua: Los procesos de evaluación y monitoreo deben revisarse y mejorarse regularmente para garantizar que sigan siendo efectivos.</p>		Número de revisiones y actualizaciones realizadas en el proceso de evaluación y monitoreo en un período específico
			Porcentaje de mejora en la eficiencia o efectividad de los procesos de evaluación y monitoreo, medido a través de indicadores de desempeño específicos (por ejemplo, tiempo necesario para completar una evaluación, nivel de detalle en los datos recopilados)
	<p>Eficiencia: Los procesos deben ser eficientes en términos de tiempo y recursos.</p>		Medida del tiempo y recursos utilizados en el proceso de evaluación y monitoreo, en comparación con los resultados obtenidos (medición de eficiencia).
	<p>Cumplimiento de Normativas: En muchos casos, habrá normativas o leyes que regulen los procesos de evaluación y monitoreo. Asegúrate de cumplir con todas las reglamentaciones aplicables en tu área o industria.</p>	si/no	
	<p>Igualdad de género en la participación y retroalimentación: Este indicador puede medir la representación de los diferentes sexos en la participación y retroalimentación sobre los servicios de la entidad. Podrías medir esto a través del número o porcentaje de mujeres, hombres, y personas de otras identidades de género que participan en las evaluaciones de los servicios y en el proceso de retroalimentación.</p>		Porcentaje de personas de diferentes géneros que participan en las evaluaciones de los servicios y en los procesos de retroalimentación, medido a través de encuestas y/o registros de participación.
	<p>Impacto diferenciado por género de los servicios y programas: Este indicador puede medir si los servicios y programas de la entidad tienen diferentes impactos en las personas de diferentes géneros. Esto puede ayudar a la entidad a adaptar sus intervenciones para abordar cualquier desigualdad de género en los resultados.</p>		Porcentaje de mejoras observadas en los resultados de las personas por sexo después de recibir los servicios y participar en los programas de la entidad, medido a través de evaluaciones de impacto y/o encuestas de seguimiento.



## COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN

La entidad debe trabajar de manera coordinada con otras organizaciones e instituciones del sector público y privado, a fin de garantizar una atención integral y eficiente a las personas afectadas por el consumo de drogas.

Este cuadro de seguimiento de indicadores está diseñado para ayudarte a medir la colaboración y coordinación de la entidad con otras organizaciones. Aquí unos apuntes sobre cómo usarlo:

- **Definición de los Indicadores:** cada indicador tiene un propósito específico que está ligado a las metas y objetivos de la entidad. Es importante entender a qué se refiere cada indicador y qué es lo que está midiendo.
- **Llenado del cuadro:** para cada indicador, marca "sí" si la entidad cumple con el indicador o "no" si no lo hace. Algunos indicadores pueden requerir más información detallada en la columna de medición.
- **Medición:** en la columna de "Medición", proporciona una descripción detallada de cómo se está midiendo el indicador. Por ejemplo, el indicador "Colaboración en la Planificación de Servicios" puede ser medido por el número de proyectos o servicios desarrollados en colaboración con otras organizaciones en un período determinado.
- **Evaluación y Monitoreo:** este cuadro debe ser revisado y actualizado regularmente para asegurar que la entidad está cumpliendo con todos los indicadores y que está tomando medidas para mejorar aquellos indicadores con los que no cumple.
- **Retroalimentación y Mejora:** los resultados de este cuadro pueden ser utilizados para proporcionar retroalimentación a la entidad y ayudar a identificar áreas en las que se puede mejorar.
- **Enfoque de género:** asegúrate de considerar la perspectiva de género al utilizar este cuadro. Algunos indicadores están específicamente diseñados para medir la equidad de géne-

ro, pero todos los indicadores deben ser considerados desde una perspectiva de género para asegurar que los servicios y programas de la entidad son inclusivos y equitativos.

Recuerda que este cuadro es una herramienta de mejora continua y debe ser adaptado según las necesidades y circunstancias específicas de cada entidad.

Ámbito	Indicadores desarrollados/ explicado	si/no	Medición
7. Colaboración y coordinación	Números de convenios y colaboraciones con otras instituciones		Nº de convenios de colaboración
	Representatividad	si/no	
	Línea en el plan estratégico de la entidad	si/no	
	Tener la política de alianzas para incidir en políticas integrales de respuestas para las personas destinatarias	si/no	
	Coordinación Efectiva: La organización debe contar con procesos y estructuras claros para coordinar con otras organizaciones e instituciones. Esto podría incluir reuniones regulares, mecanismos de comunicación eficaces y roles y responsabilidades claramente definidos.		Número de reuniones de coordinación realizadas con otras organizaciones/instituciones en un período determinado.
	Referencias y Redes de Apoyo: La organización debe tener sistemas para referir a las personas a servicios adicionales que puedan necesitar, y para recibir referencias de otras organizaciones.		Número de referencias realizadas a otros servicios o recibidas de otras organizaciones en un período determinado.
	Colaboración en la Planificación de Servicios: La organización debe colaborar con otras organizaciones e instituciones en la planificación de servicios, para garantizar que los servicios estén alineados y respondan a las necesidades de las personas afectadas por el consumo de drogas.		Número de proyectos o servicios desarrollados en colaboración con otras organizaciones/instituciones en un período determinado.





Ámbito	Indicadores desarrollados/explicado	si/no	Medición
7. Colaboración y coordinación	<p>Información Compartida y Protección de Datos: La organización debe tener procedimientos para compartir información de manera segura y eficaz con otras organizaciones, respetando la privacidad y la confidencialidad de las personas.</p>		<p>Número de intercambios de información con otras organizaciones/instituciones que cumplen con las políticas de protección de datos.</p>
	<p>Trabajo en Red y Asociaciones: La organización debe formar parte de redes y asociaciones relevantes que faciliten la colaboración y la coordinación con otras organizaciones e instituciones.</p>		<p>Número de redes o asociaciones de las que la organización es miembro activo.</p>
	<p>Capacitación y Desarrollo Profesional Conjunto: La organización debe participar en la capacitación y el desarrollo profesional conjunto con otras organizaciones, para promover el aprendizaje mutuo y la mejora de la calidad.</p>		<p>Número de sesiones de formación o desarrollo profesional realizadas en colaboración con otras organizaciones/instituciones en un período determinado.</p>
	<p>Evaluación Conjunta y Mejora Continua: La organización debe trabajar con otras organizaciones para evaluar conjuntamente la efectividad de sus servicios y trabajar en la mejora continua.</p>		<p>Número de evaluaciones de servicios realizadas en conjunto con otras organizaciones/instituciones en un período determinado.</p>
	<p><b>Defensa Conjunta de los Derechos de las Personas Afectadas por el Consumo de Drogas:</b> La organización debe trabajar con otras entidades para abogar por los derechos y necesidades de las personas afectadas por el consumo de drogas en la política y la práctica.</p>		<p>Número de acciones de defensa (como campañas, presentaciones, etc.) realizadas en colaboración con otras organizaciones/instituciones en un período determinado.</p>
	<p><b>Inclusión de género en la coordinación interinstitucional:</b> Este indicador puede medir cómo las políticas y prácticas de coordinación de la entidad incorporan consideraciones de género. Por ejemplo, puede rastrear cuántas de las organizaciones con las que la entidad se coordina tienen políticas de igualdad de género o cuántas actividades coordinadas incorporan un enfoque de género.</p>		<p>Porcentaje de organizaciones colaboradoras que tienen políticas de igualdad de género. Porcentaje de actividades de coordinación que incluyen un enfoque de género, medido a través de revisiones de políticas y documentos de actividad.</p>
	<p><b>Proporción de programas de colaboración que se dirigen específicamente a las necesidades de diferentes géneros:</b> Este indicador puede medir hasta qué punto los esfuerzos de colaboración de la entidad abordan las necesidades específicas de género. Puede implicar el seguimiento de cuántos programas de colaboración incorporan intervenciones o servicios específicos para atender las necesidades de diferentes géneros.</p>		<p>Porcentaje de programas de colaboración que incorporan componentes específicos para abordar las necesidades de diferentes géneros, medido a través de una revisión de los documentos del programa y los informes de actividad.</p>

## COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

La entidad debe contar con estrategias de comunicación y difusión efectivas para informar a la población sobre sus servicios, así como para promover la prevención del consumo de drogas y la reducción de daños.

Este cuadro de seguimiento de indicadores está diseñado para ayudarte a medir la efectividad de las estrategias de comunicación y difusión de la entidad con su público objetivo. Aquí, unos apuntes sobre cómo usarlo:

- **Definición de los Indicadores:** cada indicador se refiere a un aspecto específico de la comunicación y difusión. Es esencial entender qué es lo que mide cada indicador para poder realizar un seguimiento efectivo.
- **Llenado del cuadro:** para cada indicador, marca "sí" si la entidad cumple con ese indicador o "no" si no lo hace. Algunos indicadores pueden requerir más información en la columna de medición.
- **Medición:** en la columna de "Medición", deberás proporcionar una descripción detallada de cómo se está midiendo el indicador. Por ejemplo, para el indicador "Diversidad de Canales de Comunicación", puedes indicar el número de canales de comunicación diferentes que la entidad utiliza para difundir su mensaje.
- **Evaluación y Monitoreo:** este cuadro debe ser revisado y actualizado regularmente para garantizar que la entidad está cumpliendo con todos los indicadores y para identificar áreas de mejora.
- **Retroalimentación y Mejora:** los resultados de este cuadro pueden usarse para proporcionar retroalimentación a la entidad y para identificar áreas en las que puede mejorar.
- **Enfoque de género:** asegúrate de tener en cuenta la perspectiva de género cuando utilices este cuadro. Algunos indicadores están diseñados específicamente para medir la equidad de género, pero todos los indicadores deben considerarse desde una perspectiva de género para garantizar que las estrategias de comunicación y difusión de la entidad





son inclusivas y equitativas.

Recuerda que este cuadro es una herramienta para la mejora continua y puede adaptarse a las necesidades y circunstancias específicas de cada entidad.

Ámbito	Indicadores desarrollados/ explicado	si/no	Medición
8. Comunicación y difusión	Visibilizar la organización		Número de menciones de la organización en medios de comunicación, en redes sociales, en eventos públicos, etc., en un período determinado.
	Visibilizar los programas que se realizan		Número de presentaciones públicas, publicaciones, o menciones de los programas de la organización en medios de comunicación y redes sociales en un período determinado.
	Cumplimiento de los estándares de derechos humanos en todas las operaciones y actividades de la organización, medido a través de auditorías internas o externas.	si/no	
	Evitar la estigmatización		Número de quejas o informes de incidentes de estigmatización relacionados con la organización o su personal en un período determinado.
	Memoria social y económica		Publicación anual de un informe de responsabilidad social y económica que detalla las actividades, impactos y rendimiento financiero de la organización.
	Plan de comunicación: Implementación exitosa de las actividades y objetivos establecidos en el plan de comunicación de la organización, medido a través de indicadores de rendimiento clave (KPIs) específicos (como el alcance de las comunicaciones, el compromiso del público, etc.).	si/no	

Ámbito	Indicadores desarrollados/explicado	si/no	Medición
8. Comunicación y difusión	Claridad y Precisión de la Información: La organización debe asegurarse de que toda la información que proporciona sea clara, precisa y fácil de entender para la población a la que se dirige.		Calificación promedio de la claridad de la información proporcionada en las encuestas de retroalimentación de los usuarios.
	Accesibilidad de la Información: La información debe ser accesible para todas las personas, independientemente de sus capacidades o circunstancias personales. Esto puede incluir la provisión de información en diferentes formatos o idiomas, o la utilización de canales de comunicación accesibles.		Porcentaje de materiales de información disponibles en formatos accesibles (por ejemplo, subtítulos, braille, diferentes idiomas, etc.).
		si/no	Publicación en la web de la memoria económica anual
		si/no	Publicación en la web de la memoria técnica anual
	Diversidad de Canales de Comunicación: La organización debe utilizar una variedad de canales de comunicación para llegar a diferentes segmentos de la población, incluyendo medios tradicionales y digitales.		Número de canales de comunicación diferentes utilizados por la organización para difundir su mensaje.
	Participación de la Comunidad: La organización debe involucrar a la comunidad en el desarrollo y la implementación de sus estrategias de comunicación y difusión.		Número de miembros de la comunidad o grupos de interés clave involucrados en el desarrollo e implementación de estrategias de comunicación.
	Actualización Regular de la Información: La organización debe asegurarse de que la información que proporciona está actualizada y refleja las últimas investigaciones y directrices.		Frecuencia de actualización de la información proporcionada a la comunidad (ej. semanal, mensual, anual).
	Evaluación de la Efectividad de las Estrategias de Comunicación: La organización debe evaluar regularmente la efectividad de sus estrategias de comunicación y difusión y hacer ajustes según sea necesario.		Porcentaje de mejora en la eficacia de las estrategias de comunicación, medido a través de encuestas de percepción y retroalimentación del público objetivo.
	Capacitación y Desarrollo del Personal de Comunicación: La organización debe proporcionar formación y desarrollo continuo a su personal de comunicación para asegurarse de que están equipados con las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva.		Porcentaje de personal de comunicación que ha completado la formación y el desarrollo profesional relevante en un año determinado.
	Alcance de las estrategias de comunicación y difusión por género: Este indicador puede medir cuántas personas de diferentes géneros están siendo alcanzadas por las estrategias de comunicación y difusión de la entidad. Puede implicar el seguimiento del número de personas de diferentes géneros que se involucran con el material de comunicación y difusión de la entidad (por ejemplo, visitas al sitio web, participación en eventos, interacción en las redes sociales).		Medición: Número y porcentaje de personas de diferentes géneros que se involucran con las estrategias de comunicación y difusión de la entidad, medido a través de las métricas de interacción.
Representación de género en las estrategias de comunicación y difusión: Este indicador puede medir la representatividad de hombres y mujeres (y otros géneros no binarios) en las estrategias de comunicación y difusión de la entidad. Puede implicar una revisión de la diversidad de género en los materiales de comunicación y difusión, para asegurar que reflejen y sean inclusivos con todos los géneros.		Porcentaje de materiales de comunicación y difusión que incluyen representaciones de género, medido a través de una revisión de los materiales de comunicación y difusión de la entidad.	

## PARTICIPACIÓN Y EMPODERAMIENTO

La entidad debe fomentar la participación activa de las personas afectadas por el consumo de drogas en la planificación, implementación y evaluación de sus servicios y programas.

Este cuadro de seguimiento de indicadores está diseñado para ayudarte a medir la efectividad de los esfuerzos de participación y empoderamiento de la entidad con las personas afectadas por el consumo de drogas. A continuación, unas instrucciones de uso:

- **Definición de los Indicadores:** cada indicador se refiere a un aspecto específico de la participación y empoderamiento. Es esencial entender qué es lo que mide cada indicador para poder realizar un seguimiento efectivo.
- **Llenado del cuadro:** para cada indicador, marca "sí" si la entidad cumple con ese indicador o "no" si no lo hace. Algunos indicadores pueden requerir más información en la columna de medición.
- **Medición:** en la columna de "Medición", deberás proporcionar una descripción detallada de cómo se está midiendo el indicador. Por ejemplo, para el indicador "Número de participación que exponen sus necesidades", puedes indicar el número total de participantes que han expresado sus necesidades.
- **Evaluación y monitoreo:** este cuadro debe ser revisado y actualizado regularmente para garantizar que la entidad está cumpliendo con todos los indicadores y para identificar áreas de mejora.
- **Retroalimentación y mejora:** los resultados de este cuadro pueden usarse para proporcionar retroalimentación a la entidad y para identificar áreas en las que puede mejorar.
- **Enfoque de género:** asegúrate de tener en cuenta la perspectiva de género cuando utilices este cuadro. Algunos indicadores están diseñados específicamente para medir la





equidad de género, pero todos los indicadores deben considerarse desde una perspectiva de género para garantizar que las estrategias de participación y empoderamiento de la entidad son inclusivas y equitativas.

Recuerda que este cuadro es una herramienta para la mejora continua y puede adaptarse a las necesidades y circunstancias específicas de cada entidad.

Ámbito	Indicadores desarrollados/ explicado	si/ no	Medición
9. Participación y empoderamiento	Existencia de mecanismos para que las personas afectadas se puedan pronunciar	si/ no	¿CUÁL? Foros formales, encuestas, buzones, Comités recogida de datos, asambleas, debates, redes, registros, seminarios
	Reportes/informes periódicos de organización y destinatarios sobre la participación	si/ no	
	Número de participación que exponen sus necesidades		Número de participación que exponen sus necesidades
	Numero de actividad que promueven la actividad y organización de la participación colectiva		Numero de actividad que promueven la actividad y organización de la participación colectiva
	Grados y niveles de participación en foros y plataformas de participantes en segundo y tercer nivel		Grados y niveles de participación en foros y plataformas de participantes en segundo y tercer nivel
	Participación Activa: Las personas afectadas por el consumo de drogas deben estar activamente involucradas en todas las etapas del proceso, desde la identificación de necesidades y la planificación de servicios hasta la implementación y la evaluación.		Porcentaje de personas afectadas por el consumo de drogas que participan activamente en las diferentes etapas del proceso (identificación de necesidades, planificación de servicios, implementación y evaluación).
	Respeto y Dignidad: La entidad debe garantizar que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad, y que sus opiniones y experiencias sean valoradas y tomadas en cuenta.		Calificación promedio en las encuestas de satisfacción respecto al trato de respeto y dignidad recibido.
	Seguridad y Confidencialidad: La entidad debe proporcionar un entorno seguro en el que las personas se sientan cómodas para expresar sus opiniones y compartir sus experiencias, y debe asegurarse de que se respete su privacidad y confidencialidad.		Porcentaje de participantes que se sienten seguros y consideran que su privacidad y confidencialidad son respetadas, según las encuestas de retroalimentación.

## PARTICIPACIÓN Y EMPODERAMIENTO (II)

Ámbito	Indicadores desarrollados/explicado	si/no	Medición
9. Participación y empoderamiento	Formación y Apoyo: La entidad debe proporcionar a las personas afectadas por el consumo de drogas la formación y el apoyo que necesiten para participar de manera efectiva en la planificación, implementación y evaluación de los servicios.		Porcentaje de personas afectadas por el consumo de drogas que han recibido formación y apoyo para participar efectivamente en los procesos.
	Representación: La entidad debe asegurarse de que la diversidad de la población afectada por el consumo de drogas esté representada en los procesos de participación.		Grado de representación de la diversidad de la población afectada en los procesos de participación, medido por ejemplo a través de indicadores demográficos.
	Retroalimentación y Cambio: La entidad debe utilizar la información recopilada a través de la participación para mejorar sus servicios y programas, y debe comunicar a las personas cómo su participación ha contribuido a estos cambios.		Número de cambios realizados en servicios y programas en respuesta a la retroalimentación recibida de los participantes.
	Evaluación Regular de la Participación: La entidad debe evaluar regularmente la efectividad de sus procesos de participación y hacer ajustes según sea necesario.		Frecuencia de las evaluaciones de la efectividad de los procesos de participación (ej. semestral, anual).
	Participación de mujeres y hombres en la planificación, implementación y evaluación de servicios y programas: Este indicador puede medir la participación activa de las personas en la planificación, implementación y evaluación de los servicios y programas de la entidad.		Porcentaje de mujeres y de hombres que participan en la planificación, implementación y evaluación de los servicios y programas de la entidad, medido a través de registros de participación y/o encuestas de seguimiento.
Eficacia de los servicios y programas en función del género de los participantes: Este indicador puede medir la eficacia de los servicios y programas de la entidad en términos de los resultados obtenidos por las personas de diferentes géneros. Esto podría implicar el seguimiento de indicadores de resultados como la reducción del consumo de drogas, la mejora de la salud mental, la reinserción social, entre otros, desagregados por sexo.		Cambio en los indicadores de resultado para mujeres y hombres que participan en los servicios y programas de la entidad, medido a través de evaluaciones de impacto y/o encuestas de seguimiento.	

## ÉTICA Y DERECHOS HUMANOS

La entidad debe respetar y promover los Derechos Humanos de las personas afectadas por el consumo de drogas, garantizando la confidencialidad, el respeto a la dignidad y la no discriminación.

Este cuadro de seguimiento de indicadores está diseñado para ayudarte a medir la efectividad de las políticas y prácticas de ética y Derechos Humanos de la entidad. Aquí, unas instrucciones de uso:

- Definición de los indicadores: cada indicador se refiere a un aspecto específico de ética y derechos humanos. Es importante entender qué es lo que mide cada indicador para poder realizar un seguimiento efectivo.
- Llenado del cuadro: para cada indicador, marca "sí" si la entidad cumple con ese indicador o "no" si no lo hace. Algunos indicadores pueden requerir más información en la columna de medición.
- Medición: en la columna de "Medición", deberás proporcionar una descripción detallada de cómo se está midiendo el indicador. Por ejemplo, para el indicador "Cumplir declaración Universal de DD.HH.", podrías indicar qué artículos concretos de la declaración están cumpliendo.
- Evaluación y monitoreo: este cuadro debe ser revisado y actualizado regularmente para garantizar que la entidad está cumpliendo con todos los indicadores y para identificar áreas de mejora.
- Retroalimentación y mejora: los resultados de este cuadro pueden usarse para proporcionar retroalimentación a la entidad y para identificar áreas en las que puede mejorar.
- Enfoque de género: asegúrate de tener en cuenta la perspectiva de género cuando utilices este cuadro. Algunos indicadores están diseñados específicamente para medir aspectos







tos de los derechos humanos relacionados con el género, pero todos los indicadores deben considerarse desde una perspectiva de género para garantizar que las políticas y prácticas de la entidad son inclusivas y equitativas.

- Respuesta a violaciones de Derechos Humanos: toda denuncia de violación de derechos humanos debe ser investigada de manera exhaustiva y rápida, y se deben tomar medidas correctivas si se confirma la violación.
- Documentación: todos los procedimientos, políticas y actividades relevantes deben ser documentados para proporcionar un registro de cumplimiento y para facilitar la revisión y mejora futura.
- Confidencialidad: los procedimientos de confidencialidad deben ser rigurosamente aplicados para proteger los derechos y la privacidad de las personas afectadas por el consumo de drogas.

Recuerda que este cuadro es una herramienta para la mejora continua y puede adaptarse a las necesidades y circunstancias específicas de cada entidad.

Ámbito	Indicadores desarrollados/explicado	si/no	Medición
10. Ética y derechos humanos	Consentimientos incorporados	si/no	
	Historia clínica protegida (¿Acceso protegido?)	si/no	
	Cumplir declaración Universal de DD.HH.	si/no	¿Qué artículos concretos?
	Política de Protección de datos y confidencialidad	si/no	
	Normativa interna de la entidad	si/no	
	Transparencia información	si/no	
	Comunicación abierta con organismos DD.HH.	si/no	
	Libro de quejas y sugerencias	si/no	
	Planes de intervención individualizados	si/no	
	Respeto a ejes de interseccionalidad	si/no	¿Qué ejes concretos?
	Conversación fluida con familia	si/no	
	Garantizar acceso a derechos (Salud, vivienda, documentación)	si/no	

Ámbito	Indicadores desarrollados/explicado	si/no	Medición
10. Ética y derechos humanos	Políticas de Confidencialidad: La entidad debe contar con políticas claras y sólidas de confidencialidad para garantizar que la información personal de las personas que utilizan sus servicios se maneje de manera segura y privada.	si/no	
	Formación en Derechos Humanos: La entidad debe proporcionar a su personal una formación adecuada y continua sobre los derechos humanos, con un enfoque específico en los derechos de las personas afectadas por el consumo de drogas.		Porcentaje de personal que ha recibido formación en derechos humanos en el último año.
	Políticas de No Discriminación: La entidad debe contar con políticas explícitas de no discriminación y garantizar que todas las personas tengan igualdad de acceso a sus servicios, independientemente de su raza, género, orientación sexual, situación económica, origen étnico o cualquier otra característica.	si/no	
	Participación Activa y Respetuosa: La entidad debe promover la participación activa y respetuosa de las personas afectadas por el consumo de drogas en todos los aspectos de su trabajo.		Porcentaje de personas afectadas por el consumo de drogas que participan activamente en la toma de decisiones y en los procesos de evaluación de los servicios.
	Respuesta a Violaciones de Derechos Humanos: La entidad debe tener procedimientos claros para responder a cualquier violación de los derechos humanos que ocurra dentro de su organización o en relación con los servicios que proporciona. Existencia de procedimientos documentados para responder a violaciones de derechos humanos, y número de violaciones reportadas y resueltas.	si/no	
	Respeto a la Autonomía: La entidad debe respetar la autonomía de las personas afectadas por el consumo de drogas, y reconocer su derecho a tomar decisiones informadas sobre su vida y su tratamiento.		Porcentaje de personas que reportan sentirse respetadas en su autonomía y en su capacidad para tomar decisiones informadas, según encuestas de satisfacción.
	Enfoque Centrado en la Persona: Los servicios y programas deben ser diseñados e implementados con un enfoque centrado en la persona, tomando en cuenta las necesidades, preferencias y circunstancias individuales de cada persona.		Porcentaje de programas y servicios que se adaptan a las necesidades y preferencias individuales, medido por ejemplo mediante revisiones de planificaciones de servicios y retroalimentaciones de usuarios.
	Incidencia de quejas y denuncias relacionadas con violaciones de derechos humanos, desglosadas por género: Este indicador puede rastrear la cantidad y naturaleza de las quejas y denuncias recibidas por la entidad relacionadas con presuntas violaciones de derechos humanos, tales como la confidencialidad, el respeto a la dignidad y la no discriminación, desglosadas por género.		Número de quejas y denuncias relacionadas con violaciones de derechos humanos recibidas en un período determinado, desagregadas por sexo.
	Satisfacción con el trato y la no discriminación, desagregada por sexo: Este indicador puede medir la percepción de las personas de diferentes géneros en cuanto a cómo se les trata y si se sienten discriminadas en la entidad.		Porcentaje de mujeres y hombres que reportan sentirse tratadas con dignidad y no discriminadas, medido a través de encuestas de satisfacción.

## 3.2 TEORÍA DEL CAMBIO RIOD Y CUADRO DE MEDICIÓN DE IMPACTO

La Teoría del Cambio es una metodología que se refiere a un conjunto de principios, enfoques y modelos que buscan comprender cómo se producen los cambios en un sistema, individuo o comunidad, y cómo se pueden planificar e implementar cambios positivos de manera efectiva. Ayuda a diseñar la estrategia de impacto de una intervención o programa. Facilita la representación visual de la cadena causal a través de un diagrama, desde las necesidades que lo motivaron hasta el impacto que se espera generar.

Esta secuencia contribuye a planificar estratégicamente, mejorando la toma de decisiones, a determinar qué recursos son necesarios destinar a cada parte del proceso, cuáles son los resultados esperados y cómo se vinculan unos y otros elementos. Así, establece, según el tipo de intervención (“eje de impacto”) la cadena causal y el conjunto de elementos (“contexto, recursos, productos, etc.”) que deben tenerse en cuenta para la planificación, desarrollo y posterior medición de impacto de nuestras acciones.

Sin embargo, es importante señalar que la Teoría del Cambio se basa en una serie de hipótesis o supuestos desde el comienzo, es decir, desde el establecimiento de la *Línea Base*. Por ello, no hay que perder de vista que, si estos supuestos cambian, la propia Teoría del Cambio se ve afectada, y la entidad debe adaptarse a ello.

La Teoría del Cambio RIOD, se configura en torno a una serie de Ejes de Impacto que abordan, cada uno de ellos, un reto concreto y que cubren las áreas de trabajo de nuestras entidades. Estas son: prevención, tratamiento, formación, reducción de daños, inserción social, investigación, incidencia política y cooperación. De forma transversal, encontramos los recursos disponibles dentro de RIOD, aunque se encuentran aglutinados según los ejes y las problemáticas que pueden abordar con mayor eficiencia.

Los recursos son las entidades socias que conforman la red, las entidades socias de honor, y también, las entidades con las que





se tienen alianzas y colaboraciones. Actividades y productos se encuentran relacionados entre sí, dado que primero se debate en torno a qué se podría hacer, y posteriormente, se concreta en un producto, el cual generalmente se materializa en forma de taller o formaciones, pero también encontramos como producto la formación de vínculos con otras redes o la participación política.

El motivo de esta variedad de actividades y productos es que se nutren de los objetivos fijados en los ejes de impacto y para abordar cada uno de ellos, se deben emplear los recursos más efectivos. De esta forma pasamos del “qué hacer” al “cómo hacerlo”.

Respecto a los resultados, encontramos dos tipos: intermedios y finales. Al igual que los recursos, responden de forma transversal a más de un eje de intervención. Los resultados intermedios aportan las pautas para poder comprobar si los productos implementados se orientan hacia la consecución del objetivo fijado y establecido en el eje, lo cual, a largo plazo, permitirá la obtención del resultado final.

Los resultados finales se condensan en tres bloques:

- Calidad de vida de las personas y comunidades afectadas por las drogas mejorada
- Inclusión y no estigmatización de las personas afectadas por el consumo de drogas en sus comunidades mejorada
- Salud pública de las comunidades y de los países afectados por el consumo protegida y mejorada.

**Teoría del Cambio de la Red Iberoamericana de Organizaciones No Gubernamentales que trabajan en Drogas y Adicciones (RIOD)**

Por el impacto	Problema / Meta	Recursos	Actividades	Productos	Resultados Intermedios	Resultados Finales
Prevenido	La prevención es un elemento de su estrategia, no como un fin en sí mismo, sino como un medio para lograr otros objetivos. Se trabaja con grupos de riesgo, familias, escuelas, lugares de ocio, etc. Se promueve la participación de la comunidad en la prevención.		Trabaja de intervención basada en evidencia científica y fundamentada en valores.	Intervenciones preventivas realizadas.		
Atenuado	Se busca reducir el daño de las drogas y las adicciones, así como promover la recuperación de las personas afectadas. Se trabaja con personas con problemas de salud mental, personas con problemas de salud física, etc.		Trabaja de atención de personas con problemas de salud mental y física.	Atención de personas con problemas de salud mental y física.	Número de personas con problemas de salud mental y física mejorados.	
Reemplazado	Se busca reemplazar el consumo de drogas y las adicciones por actividades saludables y constructivas. Se trabaja con personas con problemas de salud mental y física, etc.		Trabaja de atención de personas con problemas de salud mental y física.	Atención de personas con problemas de salud mental y física.	Profesionales del cuidado de las drogas y las adicciones formados y actualizados.	
Rehabilitado	Se busca rehabilitar a las personas con problemas de salud mental y física, así como promover la recuperación de las personas afectadas. Se trabaja con personas con problemas de salud mental y física, etc.		Trabaja de atención de personas con problemas de salud mental y física.	Atención de personas con problemas de salud mental y física.	Personas y comunidades sensibilizadas y comprometidas de las drogas y las adicciones.	
Reintegrado	Se busca reintegrar a las personas con problemas de salud mental y física, así como promover la recuperación de las personas afectadas. Se trabaja con personas con problemas de salud mental y física, etc.		Trabaja de atención de personas con problemas de salud mental y física.	Atención de personas con problemas de salud mental y física.	Personas con consumo de drogas y las adicciones reducido y controlado.	
Eliminado	Se busca eliminar el consumo de drogas y las adicciones, así como promover la recuperación de las personas afectadas. Se trabaja con personas con problemas de salud mental y física, etc.		Trabaja de atención de personas con problemas de salud mental y física.	Atención de personas con problemas de salud mental y física.	Personas con consumo de drogas y las adicciones reducido y controlado.	Indicador y no subregistro de las personas afectadas por el consumo de drogas en sus comunidades mejorada.
Reemplazado	Se busca reemplazar el consumo de drogas y las adicciones por actividades saludables y constructivas. Se trabaja con personas con problemas de salud mental y física, etc.		Trabaja de atención de personas con problemas de salud mental y física.	Atención de personas con problemas de salud mental y física.	Equipes e investigaciones científicas e integradas en el desarrollo de políticas y programas de prevención y atención de las drogas y las adicciones.	
Reintegrado	Se busca reintegrar a las personas con problemas de salud mental y física, así como promover la recuperación de las personas afectadas. Se trabaja con personas con problemas de salud mental y física, etc.		Trabaja de atención de personas con problemas de salud mental y física.	Atención de personas con problemas de salud mental y física.	Participación de la red y organismos asociados en acciones de incidencia y toma de decisiones.	
Eliminado	Se busca eliminar el consumo de drogas y las adicciones, así como promover la recuperación de las personas afectadas. Se trabaja con personas con problemas de salud mental y física, etc.		Trabaja de atención de personas con problemas de salud mental y física.	Atención de personas con problemas de salud mental y física.	Participación política y social de las personas con problemas de salud mental y física.	Salud pública de las comunidades y países afectados por el consumo de drogas protegida y mejorada.

**TEORÍA DEL CAMBIO RIOD  
(HAGA CLIC PARA AMPLIAR)**

Si bien la Teoría del Cambio se concibe para la Red en su conjunto, cualquier entidad puede hacer uso de ella para la planificación de sus acciones.

A lo largo de todo el documento se viene reflejando la importancia que tienen los indicadores de cara a medir el impacto y, en resumen, las transformaciones que las organizaciones ayudan a provocar en las comunidades donde intervienen.

Para poder estandarizar los procesos y comparar los resultados, se ha desarrollado una [Herramienta de Medición](#), una matriz de indicadores específicos para la Red, vinculada con la Teoría del Cambio. Para atender a la heterogeneidad de las asociaciones que componen la Red, esta herramienta aglutina una serie de indicadores – más de 200 - estandarizados. Debe ser concebida como viva y mutable, que puede y debe ser adaptada al trabajo de cada entidad, empleando sólo aquellos indicadores que son pertinentes, sin impedir la creación de nuevos indicadores concretos para los nuevos proyectos que vayan surgiendo. Las entidades pueden enfocarse en aquellos aspectos que les resulten de mayor utilidad y recoger sólo estos campos, pero, de forma holística, permite que todas trabajen con una herramienta estandarizada que permita, además de trabajar a un nivel de entidad, presentar los datos agregados a nivel de RIOD.

IMPACTO GENERADO				Comparabilidad		Fuente de verificación
Matriz de Indicadores				Marco Externo		
Eje de impacto	Variable	Métrica	Comentarios o explicación	IRS +	Meta ODS	
PRODUCTOS				PRODUCTOS		
Prevención	Presupuesto destinado a actividades de prevención (EUR para España y USD para AU)		Se avierte especificar por características del proyecto (subvención, público al que atienden, ODS con los que trabajan, grupo étnico, grupo de exclusión, etc.)	N/A	3.4	1. Nombre del informe que se utilice para reportar. 2. Nombre del documento que actuará como evidencia de lo
Prevención	Porcentaje del presupuesto cubierto por fondos públicos (%)		Se avierte especificar por características del proyecto (subvención, público al que atienden, ODS con los que trabajan, grupo étnico, grupo de exclusión, etc.)	N/A	3.4	1. Nombre del informe que se utilice para reportar. 2. Nombre del documento que actuará como evidencia de lo
Prevención	Porcentaje del presupuesto cubierto por fondos privados (%)		Se avierte especificar por características del proyecto (subvención, público al que atienden, ODS con los que trabajan, grupo étnico, grupo de exclusión, etc.)	N/A	3.4	1. Nombre del informe que se utilice para reportar. 2. Nombre del documento que actuará como evidencia de lo
Prevención	Porcentaje del presupuesto cubierto por fondos propios (%)		Se avierte especificar por características del proyecto (subvención, público al que atienden, ODS con los que trabajan, grupo étnico, grupo de exclusión, etc.)	N/A	3.4	1. Nombre del informe que se utilice para reportar. 2. Nombre del documento que actuará como evidencia de lo
Prevención	Porcentaje de ejecución del presupuesto destinado a actividades de prevención (%)		Se avierte especificar por características del proyecto (subvención, público al que atienden, ODS con los que trabajan, grupo étnico, grupo de exclusión, etc.)	N/A	3.4	1. Nombre del informe que se utilice para reportar. 2. Nombre del documento que actuará como evidencia de lo
Prevención	Ingresos demerados de los programas de prevención realizados (EUR para España y USD para AU)		Se avierte especificar por características del proyecto (subvención, público al que atienden, ODS con los que trabajan, grupo étnico, grupo de exclusión, etc.)	Salts Revenue Collected Directly (PF800)	3.4	1. Nombre del informe que se utilice para reportar. 2. Nombre del documento que actuará como evidencia de lo
Prevención	Número de programas de prevención realizados (R)		Se avierte especificar por características del proyecto (subvención, público al que atienden, ODS con los que trabajan, grupo étnico, grupo de exclusión, etc.)	Healthcare Facilities (P1017)	3.5	1. Nombre del informe que se utilice para reportar. 2. Nombre del documento que actuará como evidencia de lo
Prevención	Porcentaje de programas de prevención universal (%)		Se avierte especificar por características del proyecto (subvención, público al que atienden, ODS con los que trabajan, grupo étnico, grupo de exclusión, etc.)	N/A	3.5	1. Nombre del informe que se utilice para reportar. 2. Nombre del documento que actuará como evidencia de lo
Prevención	Porcentaje de programas de prevención selectiva (%)		Se avierte especificar por características del proyecto (subvención, público al que atienden, ODS con los que	N/A	3.5	1. Nombre del informe que se utilice para reportar.

De nuevo, a pesar de que se ha desarrollado contemplando todos los campos de intervención y trabajo que abarca la Red en su conjunto, la idea de esta herramienta es que sea adaptada al trabajo de cada entidad que desee usarla.

Asimismo, este cuadro de indicadores de impacto debe atender a una serie de pautas que mejoren su nivel de operatividad.





Son:

- Escoger dos o tres indicadores por cada categoría (producto, resultado e impacto).
- Elegir qué indicadores son útiles y se debe asegurar que los mismos sean medibles.
- Establecer la periodicidad para realizar mediciones, así como el peso ponderado de cada indicador utilizado.
- Fijar la línea de base (es decir, el punto de partida) y las metas anuales de cada indicador.
- Especificar cuáles serán las fuentes de verificación de dónde se van a extraer los datos.

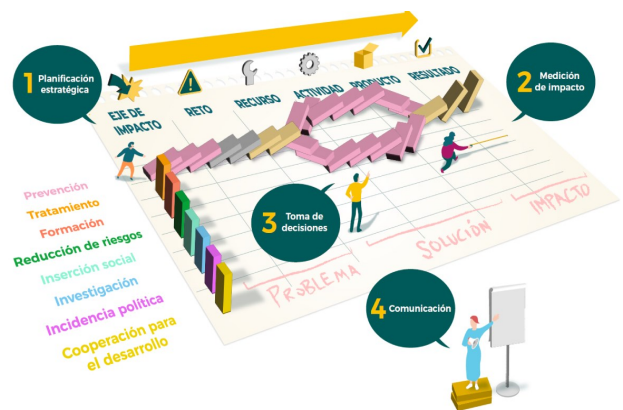
A la hora de fijar los indicadores, el cuadro permite comparar con otras métricas estandarizables, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) o la recopilación de métricas realizadas por IRIS.

Además de esto, acudir a este tipo de métricas que emplean or-

Marco de Resultados											
Fuente de verificación	Frecuencia de medición	BaseLine	2023	Meta 2023	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	Cumplimiento de la meta	Variación anual	Meta 2024
PRODUCTOS											
1. Nombre del informe que se utilizará para reportar. 2. Nombre del documento que actuará como evidencia de los datos entregados		Data del día 0 del proyecto, antes de comenzar con las actividades							R/D/V/D/I	R/VAL/D/R/I	Establecer una meta de acuerdo a la capacidad del proyecto y entidad
1. Nombre del informe que se utilizará para reportar. 2. Nombre del documento que actuará como evidencia de los datos entregados		Data del día 0 del proyecto, antes de comenzar con las actividades							R/D/V/D/I	R/VAL/D/R/I	Establecer una meta de acuerdo a la capacidad del proyecto y entidad
1. Nombre del informe que se utilizará para reportar. 2. Nombre del documento que actuará como evidencia de los datos entregados		Data del día 0 del proyecto, antes de comenzar con las actividades							R/D/V/D/I	R/VAL/D/R/I	Establecer una meta de acuerdo a la capacidad del proyecto y entidad
1. Nombre del informe que se utilizará para reportar. 2. Nombre del documento que actuará como evidencia de los datos entregados		Data del día 0 del proyecto, antes de comenzar con las actividades							R/D/V/D/I	R/VAL/D/R/I	Establecer una meta de acuerdo a la capacidad del proyecto y entidad
1. Nombre del informe que se utilizará para reportar. 2. Nombre del documento que actuará como evidencia de los datos entregados		Data del día 0 del proyecto, antes de comenzar con las actividades							R/D/V/D/I	R/VAL/D/R/I	Establecer una meta de acuerdo a la capacidad del proyecto y entidad
1. Nombre del informe que se utilizará para reportar. 2. Nombre del documento que actuará como evidencia de los datos entregados		Data del día 0 del proyecto, antes de comenzar con las actividades							R/D/V/D/I	R/VAL/D/R/I	Establecer una meta de acuerdo a la capacidad del proyecto y entidad
1. Nombre del informe que se utilizará para reportar.		Data del día 0 del proyecto, antes de comenzar con las actividades							R/D/V/D/I	R/VAL/D/R/I	Establecer una meta de acuerdo a la capacidad del proyecto y entidad
1. Nombre del informe que se utilizará para reportar.		Data del día 0 del proyecto, antes de comenzar con las actividades							R/D/V/D/I	R/VAL/D/R/I	Establecer una meta de acuerdo a la capacidad del proyecto y entidad

ganizaciones de todo el mundo sirve no sólo para estandarizar nuestros procedimientos, sino para alinearnos y poder establecer comparaciones con otras asociaciones y redes de asociaciones del Tercer Sector.

Además, es importante establecer la frecuencia de actualización de datos, generar una línea base, es decir, el estado desde el que partimos, y fijar una meta temporal para el año vigente. Para poder medir los avances, es recomendable hacer un seguimiento polietápico, ya sea por cuatrimestres, semestral, etc.



**TEORÍA DEL CAMBIO Y MATRIZ DE IMPACTO (HAGA CLIC PARA AMPLIAR)**

# 4. OBSERVACIONES AL COMPLETAR LAS HERRAMIENTAS

Cultura de calidad en el tercer sector iberoamericano  
especializado en drogas y adicciones - Observaciones

Para terminar el proceso de trabajo que ha supuesto este proyecto, una entidad por Nodo geográfico de la RIOD (Andino; Centroamérica, México y Caribe; España y Sur), han desarrollado una prueba práctica con las herramientas resultantes de los talleres en que las entidades de nuestra Red trabajaron junto a las consultorías externas. Esta prueba nos permite orientar al resto de entidades de la red en el manejo de estas y mejorarlas a futuro para garantizar su utilidad en la mejora de nuestras acciones.

En relación con el cuadro de mando de estándares de calidad, algunas de las principales observaciones resultantes de estas pruebas han sido:

1. Se valora la herramienta por ser tan completa, si bien se observa que la distinta naturaleza de las entidades de la Red – en cuanto a estructura, recursos, áreas de trabajo – puede dificultar la compilación de datos. No obstante, y para su uso a nivel de entidades, se valora la inclusión de un amplio rango de estándares con la perspectiva de incluir su medición en el futuro.

*“En forma general revisando el detalle de cada indicador creemos que será de mucho apoyo para las organizaciones, pero cada una tendrá que adecuarlos a su realidad, porque en la diversidad algunas tenemos una estructura más pequeña, que no todos los ítems se cumplirán en la totalidad”*

*“Nuestra organización ha recogido aquellos que se aplican más a nuestra realidad, sin embargo, otros los hemos dejado como esos pendientes que nos faltaría incluir para ir mejorando”*

2. También se observan dificultades para tomar algunas mediciones específicas, por falta de recursos. En relación con el ámbito (2) “Infraestructura y recursos” se señala en más de una ocasión lo costoso de determinadas medidas o las dificult-



tades de financiar, por ejemplo, partidas de personal para contar con ratios adecuados por las limitaciones impuestas por los financiadores. También, frente a varios indicadores se señala que se tienen en consideración pero que no se miden o sistematizan o, por ejemplo, con algunos indicadores relativos al ámbito (4) “Políticas y procedimientos” se especifica que son procesos que se encuentran en desarrollo. Otras entidades, por su tamaño y dispersión territorial señalan en determinados indicadores que se desarrollan acciones (por ejemplo, en accesibilidad) pero que no pueden contabilizarse, etc.

*“La realización de estos ejercicios dan cuenta de la necesidad de tener la información de manera cuantitativa, lo cual nos hace mucha falta a las organización de tamaño mediano y/o pequeñas”*

3. Otro grupo de comentarios frente al ejercicio, de carácter más práctico, han sido aquellos referentes a incluir indicadores adicionales en uno u otro ámbito, como por ejemplo:

*“Nosotros incluiríamos del indicador de ética y derechos Humanos algunos ítems dentro del de Servicios y programas y otros en evaluación y monitoreo”*

En términos generales se valora positivamente que la herramienta contribuye a sensibilizar sobre la importancia de recopilar ciertos datos para el cumplimiento de determinados estándares y tener información sistematizada para facilitar la toma de decisiones. No obstante, se señala que puede resultar compleja en un primer abordaje y se expresa la idoneidad de contar con un acompañamiento para trabajarla.

En relación con la Teoría del Cambio y la herramienta de medición de impacto, considerando que la medición de impacto requiere seguimiento desde el momento inicial de la intervención hasta tiempo después y que, cada una de las entidades ha completado distintas áreas de intervención en función de su trabajo, resulta más complicado tratar de forma estandarizada la infor-





mación recibida. No obstante, algunas de las observaciones generales han sido:

1. Se señala, en el caso de algunos indicadores, poca claridad con la información que debe de aportarse.
2. Se valora positivamente para la mejora de la calidad de la intervención de las entidades, también el hecho de que incluya un cuadro comparativo con las metas de los ODS.

*“El que tenga incorporado los ODS pienso que va acercando a la organización a tener claridad que cada acción que hace aporta al cumplimiento de los mismos. Al igual que con el archivo anterior, considero importante este tipo de herramientas para el progreso de las organizaciones”.*

*“Consideramos que La Matriz de Impacto nos ayudará como complemento del monitoreo y evaluación que realizamos en el seguimiento de los proyectos y de esta manera poder identificar áreas que debemos reforzar”.*

3. Se hacen consideraciones y valoraciones específicas por áreas de trabajo, especialmente en materia de prevención, investigación, cooperación e incidencia política.

*“Aunque no estamos realizando investigaciones actualmente dentro de un proyecto, sino como colaboradores de otras organizaciones, consideramos este indicador muy valioso porque nos pone a trabajar en propuestas encaminadas a esta acción. Al igual que nos hace tener una mirada más analítica sobre lo que estamos haciendo hoy, en el tema de incidencia política y cuál es nuestra participación como organización en los temas nacionales en materia de drogas”.*



# 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este documento se ha desarrollado el proceso que ha tenido el proyecto “Programa para la mejora del diseño de las intervenciones de las organizaciones RIOD a través de la revisión y el análisis de las evidencias empíricas, construcción de indicadores de evaluación y medición de impacto”; se han presentado las herramientas resultantes y las observaciones realizadas por parte de un grupo reducido de socias en su primer contacto con estas. A partir de este trabajo, tenemos por delante el reto de adaptar las herramientas para que las entidades RIOD y otras organizaciones del Tercer Sector especializado en drogas puedan hacer uso de ellas. No obstante, hay algunas conclusiones que pueden extraerse.

Se ha desarrollado y discutido una amplia gama de indicadores para evaluar el desempeño de una entidad en diez áreas clave: estructura organizacional, financiación, personal, formación y capacitación, investigación, programas y servicios, intersectorialidad, enfoque de género, participación y empoderamiento, y ética y derechos humanos. Estos indicadores, si se utilizan correctamente, pueden proporcionar una imagen clara y detallada del rendimiento de una entidad en cada uno de estos ámbitos. Ayudan a identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora, permitiendo a las organizaciones abordar de manera efectiva los desafíos y optimizar sus operaciones y servicios.

El monitoreo y seguimiento de estos indicadores también promueve la transparencia y la rendición de cuentas, lo cual es crucial en cualquier organización, especialmente aquellas que trabajan con poblaciones vulnerables como las personas afectadas por consumos problemáticos o las comunidades atravesadas por el fenómeno de las drogas. Además, estos indicadores refuerzan el compromiso con los Derechos Humanos y la ética, ya que muchos de ellos hacen hincapié en la importancia del consentimiento, la confidencialidad, la no discriminación, y el respeto por la dignidad y autonomía de las personas.

Un aspecto crucial que resalta de estos indicadores es la necesidad de un enfoque de género y de interseccionalidad en todas





las áreas de trabajo de una entidad. La representación equitativa, la participación activa, y la consideración de las necesidades específicas de género son esenciales para garantizar la efectividad y la equidad de los servicios y programas.

La evaluación y la medición de impacto contribuyen, igualmente, de forma esencial a la cultura de calidad de las organizaciones y, también a la mejora, readecuación y adaptación de sus intervenciones para ofrecer mejores respuestas a los y las usuarias y comunidades destinatarias de estas. Desde RIOD hemos trabajado anteriormente con el marco de la Teoría del Cambio pero tras este proceso, disponemos de una herramienta que nos permite establecer la cadena causal para planificar, en función de los medios y recursos de los que disponemos y del impacto deseado, nuestras intervenciones, lo cual nos parece de gran utilidad.

La medición de impacto es necesaria para recopilar evidencias y guiar, con criterio, nuestras intervenciones. No obstante, en muchas ocasiones las entidades del tercer sector contamos con escaso presupuesto y con poco recurso humano. Trabajamos en entornos de mucha vulnerabilidad y ello requiere mucho trabajo y atención sobre el terreno. Entendemos la importancia de la planificación y del uso de herramientas como las derivadas de este proceso, que pueden ayudarnos al desarrollo de este trabajo y, con él, mejorar entre otros aspectos nuestra capacidad de obtener financiación.

Celebramos el habernos dotado de una herramienta que contiene una mayoría de indicadores – en las distintas áreas de intervención – subrayan la necesidad de un enfoque centrado en la persona, lo que significa que los servicios y programas deben diseñarse y adaptarse a las necesidades, preferencias y circunstancias individuales de cada persona. Este enfoque puede contribuir a mejorar la satisfacción, el compromiso y los resultados de los servicios.

En resumen, los indicadores, tanto del cuadro de estándares como del de medición de impacto proporcionan una base sólida para evaluar y mejorar continuamente el trabajo de una entidad, asegurando que los servicios y programas sean efectivos, pertinentes y alineados con los principios éticos y de derechos humanos.



Finalmente, es importante subrayar, como se ha señalado al principio, que este proyecto y las herramientas que de él se han derivado, no son un fin en sí mismo, si no un medio para la mejora continua de la cultura de calidad en el Tercer Sector especializado en Drogas y Adicciones. La retroalimentación y los datos obtenidos a través de estos indicadores deben ser utilizados para informar la toma de decisiones, ajustar las políticas y prácticas, y promover el aprendizaje organizacional y así, en último término, contribuir más y mejor con nuestra labor al desarrollo del bienestar y de una vida plena de aquellos colectivos con los que trabajamos.

Intervenir con personas y comunidades atravesadas por el fenómeno, complejo y cambiante, de las drogas, requiere algo más que trabajar en el terreno. Por eso una recomendación que surge, después de todo este proceso, es la de poner atención en la importancia de detenerse, desde el momento del diagnóstico hasta que se pasa a la acción, a planificar y establecer estándares mínimos e indicadores que permitan evaluar y medir las consecuencias e impacto de los programas.

Haciendo esto, no solo ganamos el tiempo necesario para poder rectificar y adaptar mejor los esfuerzos a las necesidades reales, sino que, además, evitamos resultados no deseados y conseguimos levantar evidencias y así establecer los criterios que se han de tener en cuenta en las estrategias, planes e intervenciones dirigidas a las personas usuarias y comunidades atravesadas por las drogas.

# RiOD 25 años

